

KULUTTAJATASON PIKAVIESTINTÄSOVELLUKSET YRITYSTEN SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

Tradenomitutkinnon opinnäytetyö

Liiketalous

Kevät 2024

Hannes Mäkipernaa

| | | |
|------------------|--|-------------|
| Koulutuksen nimi | | Tiivistelmä |
| Tekijä | Hannes Mäkipernaa | Vuosi 2024 |
| Työn nimi | Kuluttajataso pikaviestintäsovellukset yritysten sisäisen viestinnän välineenä | |
| Ohjaaja | Eveliina Toivonen | |

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kuluttajataso pikaviestintäsovellusten, kuten WhatsAppin ja Signalin, hyödyntämistä pienissä ja keskisuurissa yrityksissä (pk-yrityksissä) sisäisessä viestinnässä. Työssä tarkastellaan näiden sovellusten käytön vaikutuksia yritysten johtamiseen, työntekijöiden hyvinvointiin, tietosuojaan hallintaan ja riskienhallintaan. Digitaalisen viestinnän nopea kasvu on tuonut mukanaan uusia mahdollisuuksia ja haasteita yritysten sisäiseen viestintään.

Tutkimus perustuu laadulliseen tutkimusmenetelmään, ja aineisto on kerätty haastattelujen ja kyselylomakkeiden avulla. Haastatellut henkilöt ovat eri toimialojen pk-yritysten työntekijöitä ja johtajia. Analyysi keskittyy siihen, miten ja miksi yritykset käyttävät näitä sovelluksia, sekä niiden integraatioon yritysten viestintärakenteisiin ja tietosuoja- ja turvallisuuskysymyksiin.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että pikaviestintäsovellukset tarjoavat nopean ja kustannustehokkaan tavan viestiä, mutta niihin liittyy merkittäviä tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyviä riskejä. Työntekijät kokevat sovellusten käytön pääosin positiivisena, mutta epävirallinen käyttö ja tietosuojaan puutteet aiheuttavat haasteita. Johtopäätöksissä korostetaan selkeiden käyttöohjeiden ja tietosuojakäytäntöjen tarvetta, jotta sovellusten potentiaali voidaan hyödyntää tehokkaasti samalla kun minimoidaan niihin liittyvät riskit.

Opinnäytetyö tarjoaa kattavan kuvan kuluttajataso pikaviestintäsovellusten käytön hyödyistä ja haasteista pk-yritysten sisäisessä viestinnässä. Tulokset ja suositukset antavat tietoa yrityksille, jotka suunnittelevat tai kehittävät sisäisen viestintänsä digitaalisia kanavia ja omaa viestintästrategiaansa.

| | |
|------------|---|
| Avainsanat | Sisäinen viestintä, PK-yritykset, Pikaviestintäsovellukset, Käyttäjäkokemus, Tietosuoja |
| Sivut | 24 sivua ja liitteitä 11 sivua |

Degree Programme in Business Administration

Author Hannes Mäkipernaa

Subject Consumer-grade instant messaging applications as a tool for internal corporate communication

Supervisors Eveliina Toivonen

Abstract

Year 2024

This thesis investigates the utilization of consumer-level instant messaging applications, such as WhatsApp and Signal, in small and medium-sized enterprises (SMEs) for internal communication. It examines the impact of these applications on business management, employee well-being, data privacy management, and risk management. The rapid growth of digital communication has brought new opportunities and challenges to internal business communication.

The research is based on a qualitative research method, and the data has been collected through interviews and questionnaires. The interviewees are employees and managers from SMEs in various industries. The analysis focuses on how and why companies use these applications, as well as their integration into corporate communication structures and data privacy and security issues.

Based on the research findings, it can be concluded that instant messaging applications provide a fast and cost-effective way to communicate, but they come with significant risks related to data security and privacy protection. Employees generally perceive the use of these applications positively, but informal use and privacy shortcomings pose challenges. The conclusions highlight the need for clear usage guidelines and privacy policies to effectively harness the potential of these applications while minimizing associated risks.

This thesis offers a comprehensive view of the benefits and challenges of using consumer-level instant messaging applications for internal communication in SMEs. The results and recommendations provide valuable insights for companies planning to develop or enhance their digital internal communication channels and strategies.

Keywords internal communication, SMEs, Instant messaging applications, User experience, Data protection

Pages 24 pages and appendices 11 pages

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Pikaviestintäsovellukset | 2 |
| 2.1 | Kuluttajatasen pikaviestintäsovellukset | 2 |
| 2.2 | Pikaviestintäsovellusten vertailu..... | 3 |
| 3 | Yrityksen sisäinen viestintä | 6 |
| 3.1 | Yrityksen sisäisen viestinnän mahdollisuudet ja haasteet | 8 |
| 3.2 | Tietosuojan ja riskienhallinnan näkökulmat | 10 |
| 3.3 | Tietoturvariskit ja haasteet WhatsAppin käytössä | 11 |
| 4 | Tutkimusmenetelmät..... | 11 |
| 5 | Tutkimustulokset | 13 |
| 5.1 | Kyselytutkimus: Esimiehet ja yrittäjät | 15 |
| 5.2 | Kyselytutkimus: Työntekijät..... | 16 |
| 5.3 | Yhteenveto haastatteluista suhteessa tutkimuskysymyksiin | 18 |
| 5.4 | Käytännöt pikaviestintäsovellusten käytön hallitsemiseksi ja tietosuojan varmistamiseksi | 19 |
| 6 | Johtopäätökset..... | 20 |
| 6.1 | Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusehdotukset | 21 |
| 6.2 | Suositukset yrityksille | 22 |
| 7 | Pohdinta..... | 23 |
| | Lähteet..... | 25 |

Kuvat, taulukot ja kaavat

| | |
|--|----|
| Kuva 1. Teams-datan siirtyminen Exchangeen ja SharePointiin (Microsoft, 2023). | 5 |
| Kuva 2. WhatsAppin end-to-end-salaus (Sojitra, 2024) | 6 |
| Kuva 3. Tutkimustoiminnan kuvaus (Heikkilä, 2014. s. 13)..... | 12 |
| Kuva 4. Pikaviestintäsovellusten käyttöaste yhtiöiden sisäisessä viestinnässä | 14 |
| Kuva 5. Pikaviestintäsovellusten työviestinnässä koetut hyödyt ja haasteet. | 15 |

| | |
|--|---|
| Taulukko 1. Pikaviestintäsovellusten ominaisuuksien vertailu | 4 |
|--|---|

Liitteet

- Liite 1. Tietopyyntöihin saadut vastaukset
- Liite 2. Kyselytutkimus, esimiehet ja yrittäjät
- Liite 3. Kyselytutkimus, työntekijät
- Liite 4. Aineistohallintasuunnitelma

1 Johdanto

Opinnäytetyö tarkastelee kuluttajatasen pikaviestintäsovellusten, kuten WhatsAppin ja Signalin, hyödyntämistä pienissä ja keskisuurissa yrityksissä sisäisessä viestinnässä. Digitaalisen teknologian kehitys on mullistanut viestintätapoja kaikkialla maailmassa. Kuluttajille suunnatut pikaviestintäsovellukset ovat tarjonneet yrityksille nopeita ja kustannustehokkaita keinoja viestintään. Vaikka nämä sovellukset tarjoavat merkittäviä etuja, ne tuovat myös uusia haasteita, kuten tietosuojakysymyksiä ja hallinnan puutteita epävirallisissa viestintäkanavissa. Näiden haasteiden hallinta ja digitaalisen viestinnän strateginen hyödyntäminen ovat avainasemassa, kun pienet ja keskisuuret yritykset pyrkivät parantamaan toimintaansa ja kilpailukykyään.

Henkilökohtainen kokemukseni erilaisissa työympäristöissä virkamiehenä ja yritysjohtajana on antanut minulle hyvän näkökulman viestinnän kriittiseen rooliin työyhteisössä. Tämä tutkimus perustuu tarpeeseen ymmärtää paremmin, kuinka pk-yritykset voivat hallita pikaviestintäsovellusten tuomia haasteita ja hyödyntää niitä osana laajempaa viestintästrategiaansa. Tavoitteenani on objektiivisesti tutkia näitä аспекteja, mutta myös tuoda esiin henkilökohtaisia havaintojani ja kokemuksiani, jotka rikastuttavat akateemista tutkimusta ja tarjoavat käytännön näkökulmia viestinnän hallintaan nykyaikaisissa työyhteisöissä.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

- Miten pk-yritykset hyödyntävät kuluttajatasen pikaviestintäsovelluksia sisäisessä viestinnässään?
- Mitkä ovat kuluttajatasen pikaviestintäsovellusten käytön keskeiset hyödyt ja haasteet pk-yritysten sisäisessä viestinnässä?
- Millaisia käytäntöjä yritykset ovat kehittäneet pikaviestintäsovellusten käytön hallitsemiseksi ja tietosuojan varmistamiseksi?

Tämä opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä turvallisuuspalveluita tarjoavan yrityksen kanssa, joka keskittyy monipuolisten vartiointi-, hälytys- ja turvateknologiaratkaisujen tarjoamiseen. Yritys on toimialansa tunnustettu toimija ja palvelee monenlaisia asiakkaita yksityisistä yrityksiin, tarjoten kustomoituja ratkaisuja kullekin asiakassegmentille. Yhteistyö tämän yrityksen kanssa mahdollistaa tutkimuksen heidän käyttämistään viestintävälineistä, erityisesti kuluttajatasen pikaviestintäsovellusten käytön osalta. Tutkimuksen tavoitteena on

selvittää näiden sovellusten vaikutuksia toimialalla yritysten sisäiseen viestintään ja työntekijöiden hyvinvointiin sekä tunnistaa mahdollisia kehityskohteita viestintästrategiassa.

2 Pikaviestintäsovellukset

Pikaviestintäsovellukset ovat ohjelmistoja, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen viestinnän käyttäjien välillä tekstiviestien, ääni- ja videopuheluiden, tiedostojen jakamisen ja muiden ominaisuuksien avulla. Ne ovat yleistyneet älypuhelimien myötä ja tarjoavat kätevän ja nopean tavan pysyä yhteydessä perheen, ystävien ja työtovereiden kanssa.

Pikaviestintäsovellukset ovat kehittyneet nopeasti viime vuosina, ja niiden odotetaan kehittyvän edelleen uusien ominaisuuksien, kuten tekoälyn ja virtuaalitodellisuuden avulla. Ne integroituvat entistä tiiviimmin muihin sovelluksiin ja palveluihin, ja niistä tulee entistä tärkeämpi osa ihmisten jokapäiväistä elämää. (Microsoft Teams, n.d; Aiseesoft, n.d.)

Yritykset ovat siirtyneet sähköposteista yhä enemmän pikaviestintäsovellusten käyttöön niiden tarjoamien etujen vuoksi. Näitä etuja ovat muun muassa viestinnän saavutettavuus, reaaliaikainen kommunikointi, parempi asiakaspalvelu, tehokkaampi yhteistyö ja automaatiomahdollisuudet. Hyvät sovellukset mahdollistavat ryhmäkeskustelut ja videokonferenssit, mikä edistää tiimityötä erityisesti etätyössä. Tietoturva, käyttäjäystävällisyys ja integraatiomahdollisuudet ovat keskeisiä kriteerejä sovelluksen valinnassa. (Kavaturi, 2023)

2.1 Kuluttajatasen pikaviestintäsovellukset

Kuluttajatasen pikaviestintäsovellukset, kuten WhatsApp ja Signal, ovat suunnattu ensisijaisesti yksityiskäyttäjille, mutta niitä käytetään laajasti myös yritysmaailmassa niiden helppokäyttöisyyden ja laajan saatavuuden vuoksi. Näiden sovellusten tärkeimpiä ominaisuuksia ovat:

- Tekstiviestit: Nopea ja helppo tapa lähettää ja vastaanottaa viestejä.
- Ääniviestit ja videopuhelut: Mahdollisuus käydä reaaliaikaisia keskusteluja sekä yksityisesti että ryhmissä.
- Ryhmäkeskustelut: Useiden käyttäjien väliset keskustelut, jotka mahdollistavat tiimityön ja yhteistyön.
- Tiedostojen ja kuvien jakaminen: Mahdollisuus jakaa asiakirjoja, kuvia ja muita tiedostoja nopeasti ja helposti.

(Hill ym., 2023; Hodge, 2022)

Suomalaisia digitaalisia elämäntapoja käsittelevän tutkimuksen mukaan WhatsApp kuuluu maan suosituimpiin viestintäsovelluksiin (DNA, 2023, s. 36). Tämä osaltaan selittää sen laajaa käyttöä yrityksissä, sillä työntekijät ovat usein jo tottuneet sen päivittäiseen käyttöön. Tilastokeskuksen raportti vuodelta 2017 paljastaa, että suomalaiset käyttivät eniten juuri WhatsAppia sosiaalisen median palveluista. 68 prosenttia väestöstä, ja peräti 95–96 prosenttia koululaisista ja nuorista, hyödynsi palvelua (Kohvakka & Saarenmaa, 2019).

Yksi merkittävä ero kuluttajakäyttöön ja yrityskäyttöön suunniteltujen pikaviestintäsovellusten välillä on hallittavuus ja tietoturva. Yrityskäyttöön suunnitellut sovellukset, tarjoavat monipuolisempia hallintatyökaluja ja parempia tietoturvaominaisuuksia. Ne mahdollistavat esimerkiksi käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinnan, viestien arkistoinnin ja varmuuskopioinnin sekä integroinnin muihin yrityksen käyttämiin järjestelmiin. Kuluttajakäyttöön suunnitellut sovellukset, kuten WhatsApp, tarjoavat perustoiminnot, mutta niissä ei ole samoja hallinta- ja valvontaominaisuuksia kuin yrityskäyttöön suunnitelluissa sovelluksissa. (Practical 365, 2019)

2.2 Pikaviestintäsovellusten vertailu

WhatsApp on ilmainen pikaviestintäsovellus, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää teksti- ja ääniviestejä, soittaa puheluita ja jakaa tiedostoja. Sovellus on saatavilla Android- ja iOS-käyttöjärjestelmille sekä tietokoneille. WhatsAppia käyttää yli 2 miljardia ihmistä maailmanlaajuisesti, mikä tekee siitä yhden suosituimmista pikaviestintäsovelluksista. (WhatsApp, n.d.; Hodge, 2022)

Signal on avoimen lähdekoodin pikaviestintäsovellus, joka on kehitetty painottamaan käyttäjän yksityisyyttä ja tietoturvaa. Vuonna 2017 Brian Acton jätti Facebookin, keskellä yksityisyydensuojan huolia ja Facebookin suuntaan liittyviä kysymyksiä. Actonin seuraava yritys oli Signal Foundationin perustaminen yhdessä Moxie Marlinspiken kanssa. He kehittivät Signal-sovelluksen, joka on tunnettu vahvasta keskittymisestään yksityisyyteen ja salaukseen. Signal on saavuttanut mainetta yhtenä maailman turvallisimmista ja yksityisyyttä kunnioittavista viestintäsovelluksista. (Signal, n.d.; Abdullah, 2023; Hodge, 2022)

Microsoft Teams on erityisesti yrityskäyttöön suunniteltu viestintä- ja yhteistyöalusta, joka integroituu laajasti Office 365 -sovellusten kanssa. Se tarjoaa monipuoliset viestintäominaisuudet, mukaan lukien tekstiviestit, ääniviestit, videopuhelut ja tiedostojen

jakamisen. Teamsin vahvuutena ovat kattavat käyttäjähallintaominaisuudet ja laajat integraatiomahdollisuudet, mikä tekee siitä erinomaisen valinnan suuremmille organisaatioille. (Microsoft Teams, n.d.)

Slack on toinen suosittu yrityskäyttöön suunnattu viestintäalusta, joka tukee monipuolisia viestintämuotoja ja tarjoaa laajat integraatiomahdollisuudet muiden työkalujen kanssa. Slackin vahvuudet ovat sen joustavuus ja tehokkaat yhteistyöominaisuudet, jotka tukevat projektinhallintaa ja tiimityötä. Sen hallintaominaisuudet ovat kattavat, mikä tekee siitä sopivan valinnan monenlaisille organisaatioille. (Slack, n.d.)

Taulukossa 1 esitetään vertailu WhatsAppin, Signalin, Microsoft Teamsin ja Slackin välillä. Vertailun kohteina ovat sovellusten keskeiset ominaisuudet, kuten viestinnän muoto, tietoturva, käyttäjähallinta ja integraatiomahdollisuudet.

Taulukko 1. Pikaviestintäsovellusten ominaisuuksien vertailu

| Ominaisuus | WhatsApp | Signal | Microsoft Teams | Slack |
|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|---|
| Tekstiviestit | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Ääniviestit | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Videopuhelut | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Ryhmäkeskustelut | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Tiedostojen jakaminen | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Salaus | End-to-end | End-to-end | Vahva rakenteellinen tietoturva | Vahva rakenteellinen tietoturva |
| Käyttäjähallinta | Rajoitettu | Rajoitettu | Kyllä | Kyllä |
| Integraatiot | Rajoitettu | Rajoitettu | Laajat integraatiot Office 365 -sovelluksiin | Laajat integraatiot muiden työkalujen kanssa |
| Käyttö yrityksissä | Ei laajoja hallintaominaisuuksia | Ei laajoja hallintaominaisuuksia | Suunniteltu yrityskäyttöön, kattavat hallintaominaisuudet | Suunniteltu yrityskäyttöön, kattavat hallintaominaisuudet |

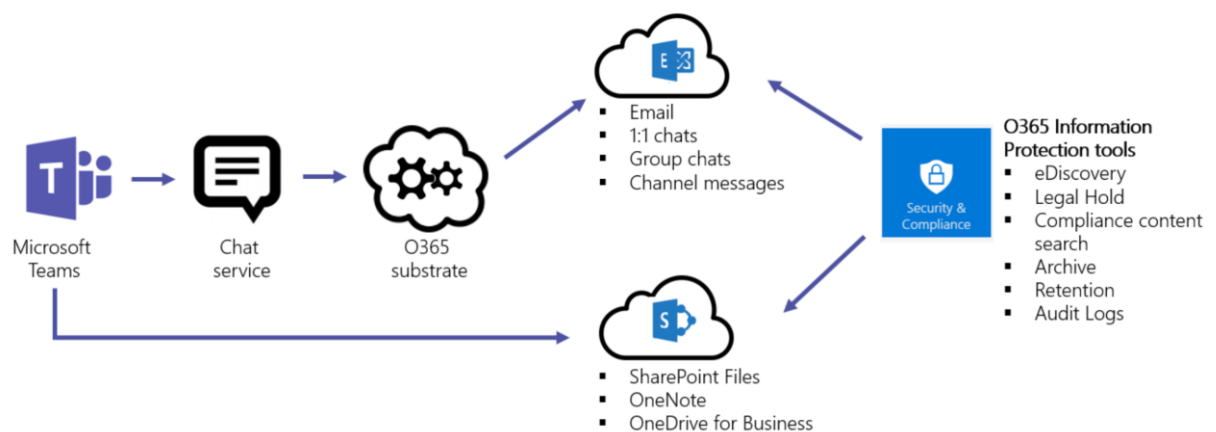
| | | | | |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Mobiili- ja työpöytäsovellus | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|

Tekstiviestit mahdollistavat suoran ja välittömän viestinnän kahden tai useamman henkilön välillä. Ääniviestit ja videopuhelut tarjoavat mahdollisuuden käydä reaaliaikaisia keskusteluja sekä yksityisesti että ryhmissä. Ne mahdollistavat henkilökohtaisemman viestinnän ja voivat vähentää väärinymmärryksiä, jotka saattavat syntyä pelkästään tekstin välityksellä.

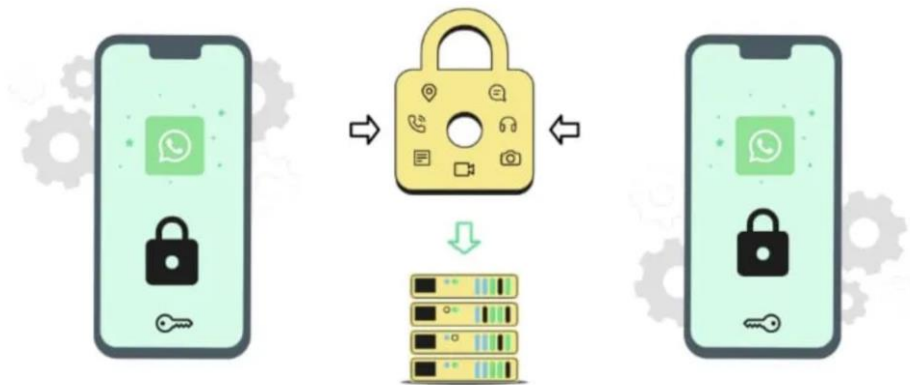
Ryhmäkeskustelut ovat useiden käyttäjien välisiä keskusteluja, jotka mahdollistavat tiimityön ja yhteistyön. Ryhmäkeskustelut ovat hyödyllisiä projektinhallinnassa ja tiimiviestinnässä, sillä ne mahdollistavat tiedon jakamisen ja keskustelun useiden ihmisten kesken samanaikaisesti. Tiedostojen ja kuvien jakaminen mahdollistaa asiakirjojen, kuvien ja muiden tiedostojen nopean ja helpon jakamisen. Tämä ominaisuus tukee yhteistyötä ja tiedonvaihtoa, ja se on olennainen osa nykyaikaista työskentelyä, erityisesti etätyössä.

Salaus suojaa viestit niin, että vain viestin lähettäjä ja vastaanottaja voivat lukea ne. End-to-End-salaus tarjoaa vahvan suojan viestien sisällölle mutta ei suojaa metatietoja, laitehaavoittuvuuksia tai avainten hallinnan ongelmia. Vastine End-to-end-salaukselle on koko sovelluksen tietoturva-arkkitehtuurin ja hallintaominaisuuksien suunnittelu tietoturvallisuus silmällä pitäen.

Kuva 1. Teams-datan siirtyminen Exchangeen ja SharePointiin (Microsoft, 2023)



Kuva 2. WhatsAppin end-to-end-salaus (Sojitra, 2024)



Käyttäjähallinta viittaa kykyyn hallita ja valvoa sovelluksen käyttäjiä ja heidän käyttöoikeuksiaan. Integraatiot viittaavat sovelluksen kykyyn liittyä ja toimia yhdessä muiden sovellusten ja järjestelmien kanssa. Mobiili- ja työpöytäsovellukset mahdollistavat viestinnän ja yhteistyön eri laitteilla, kuten älypuhelimilla, tableteilla ja tietokoneilla. Tämä ominaisuus tukee joustavaa työskentelyä ja parantaa saavutettavuutta, sillä käyttäjät voivat kommunikoida ja tehdä yhteistyötä riippumatta siitä, missä he fyysisesti sijaitsevat.

3 Yrityksen sisäinen viestintä

Työyhteisön sisäinen viestintä, eli henkilöstöviestintä, on yhteisön tärkein ja tavoitteellinen viestinnän osa-alue, jonka merkitys on kasvanut jatkuvasti. 1990-luvun matalasuhdanteen aikana havaittiin, että yritykset, jotka panostivat sisäiseen viestintään ja motivoituun henkilöstöön, selvisivät paremmin kuin ne, jotka vähensivät sitä. Sisäisen viestinnän tavoitteita ovat tietoisuuden ja tunnettuuden lisääminen, työ- ja talohengen vahvistaminen, yhteistyön tehostaminen, tuloksenteon varmistaminen, työilmapiirin parantaminen, yhteisökuvan rakentaminen sekä oikean tiedon ja ilmapiirin välittyminen. Se sisältää yhteystoiminnan ja tiedotuksen, joiden avulla yhteisö pitää yhteyttä henkilöstöön ja välittää tietoa. Lisäksi sisäiseen viestintään kuuluvat sisäinen markkinointi, uusien työntekijöiden perehdyttäminen sekä henkilöstön kuunteleminen, mikä on osoittautunut tärkeäksi, koska johto ei aina tiedä, mitä henkilöstö ajattelee. Joissakin yrityksissä myös osakkaat katsotaan sisäiseksi ryhmäksi, mutta suuremmissa organisaatioissa vain toimiston väki kuuluu sisäisen viestinnän piiriin, kun jäsenistö lasketaan ulkoiseksi ryhmäksi. (Siukosaari, 2002, s. 65)

Työyhteisöviestinnän tavoitteena on luoda suotuisat olosuhteet tiedonkululle ja yhteistyölle, jotta jokainen työntekijä on motivoitunut ja kykenevä arvioimaan omaa rooliaan sekä

kehittämään taitojaan viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Vaikka viestinnän kokonaisvastuu kuuluu organisaation johdolle, jokainen työntekijä osallistuu viestintään. Organisaatiot ovat tavoitteellisia yhteistoimintajärjestelmiä, joissa työnjako on keskeistä. Työyhteisöviestinnässä keskitytään tiedon välitykseen ja vuorovaikutukseen organisaation sisäisten ryhmien ja jäsenten välillä, mukaan lukien henkilöstön edustajat ja asiantuntijat. Tavoitteena on, että kaikki työntekijät saavat tarvittavaa tietoa työhönsä ja voivat vaikuttaa työpaikan asioihin. Viestinnän toimivuuden varmistaminen on koko työyhteisön tehtävä, ja tiedon on kuljettava johdolta työntekijöille, työntekijöiltä johdolle ja työntekijöiden kesken. (Työturvallisuuskeskus, 2021)

Viestintä on tiedon, sanomien ja uutisten jakamista, joka tapahtuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. Tämä voi toteutua kasvokkain tai erilaisten sähköisten kanavien kautta. Sosiaalisen median merkitys viestintävälineenä on kasvanut, mikä on laajentanut vuorovaikutuksen mahdollisuuksia. Viestintä ei ole pelkästään tiedon jakamista, vaan se myös tukee työntekoa, edistää yhteisöllisyyttä ja vahvistaa organisaatiokulttuuria. (Juholin, 2013, s. 23)

Yritykset ovat lisänneet panostuksia viestintään ymmärtäessään sen merkittävän vaikutuksen työyhteisöön ja koko liiketoimintaan. Viestintästrategian suunnittelussa keskeisiä tekijöitä ovat viestinnän päätarkoitus ja tärkeimmät tehtävät, jotka tukevat organisaation tavoitteita. Työyhteisön viestinnän kulttuuri rakentuu hiljaisesti sovituille säännöille ja käytännöille, jotka muodostuvat ja kehittyvät ajan mittaan yhteisön sisällä. On tärkeää pitää työntekijät ajan tasalla organisaation taloudellisesta tilanteesta, tulevaisuuden suunnitelmista ja tavoitteista. Kaikki merkittävät muutokset, kuten toiminnan ja rakenteiden uudistukset, tulee tiedottaa henkilöstölle selkeästi. Lisäksi työntekijöiden on hyvä olla tietoisia työllisyystilanteesta, sillä taloudelliset suhdanteet vaikuttavat suoraan heidän työolosuhteisiinsa ja turvallisuuteensa. (Juholin, 2013, s. 100; Juholin, 1999, s. 132-135)

Aktiivisesta johtamisviestinnästä saadaan yleensä kiitosta, mutta siitä ei tule tinkiä, vaikka palautetta ei aina tulisikaan. Johtamisviestinnän puuttuminen huomataan aina, ja odotukset vaihtelevat toimialojen ja organisaation historian mukaan. Johtajat toimivat esimerkkinä muille viestintätavoissa, ja johtamisviestintä on merkittävä keino rakentaa organisaation kulttuuria ja johtamistapaa. Johtajilla on viestinnässä suuret paineet, sillä heillä on eniten tietoa organisaatiossa. Heidän on harkittava tarkkaan, mitä tietoa jakaa, kenelle, milloin ja miten. Vaikka johto pyrkii usein avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen, henkilöstö kokee toisinaan johdon etäiseksi ja vaikeasti lähestyttäväksi. Johtajien viestintäpolitiikka vaikuttaa merkittävästi siihen, millaisen kuvan he antavat itsestään henkilöstölle. Mikäli johto ulkoistaa

viestintänsä muille, henkilöstön luottamus ja arvostus voivat heiketä. Johtajat, jotka tapaavat työntekijöitään kasvotusten ja tarjoavat mahdollisuuden keskusteluun, edistävät arvostuksen ja luottamuksen syntymistä. (Marjamäki & Vuorio, 2021, s. 44; Juholin, 2008, s. 186–188)

3.1 Yrityksen sisäisen viestinnän mahdollisuudet ja haasteet

Työelämän muutokset ja teknologian kehitys ovat tuoneet mukanaan uudenlaisen työskentelykulttuurin, jossa työn ja vapaa-ajan välinen raja on hämärtnyt. Globalisaation myötä työyhteisöt ovat yhä useammin hajautettuja, ja työn tekeminen onnistuu missä tahansa, missä on pääsy tietoverkkoihin. Monet työntekijät tekevätkin työtään osittain tai kokonaan etänä, usein kotona, mikä mahdollistaa joustavuuden ja mukavuuden, kuten työn tekemisen ilman erillistä pukeutumista ja matkustamista työpaikalle. Tämä voi lisätä työhyvinvointia, mutta myös aiheuttaa haasteita, kuten työ- ja vapaa-ajan sekoittumista ja liiallista sitoutumista työhön. Työyhteisön käsite onkin laajentunut kattamaan myös etätöiden ja kotitoimistot, joissa työnantajat usein tarjoavat tarvittavat työvälineet ja yhteydet. Näin kodista on tullut ikään kuin työyhteisön "etäpesäke", joka mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen ja vuorovaikutuksen fyysisestä etäisyydestä huolimatta. Lisäksi innostuneet asiantuntijat voivat verkostoitua globaalisti, mikä voi johtaa jatkuvaan työasioiden seuraamiseen ja viestintätaitojen laajentamiseen verkossa tapahtuvaan viestintään. Perinteisten rakenteiden rinnalle muodostuu uusia toimintamalleja, jotka rikkovat hierarkioita ja edistävät yhteisöllisyyttä. (Juholin, 2008, s. 44–48; Aalto, 2012, s. 6–7)

Vaikuttamiskäytännöt ja reitit työyhteisössä ovat keskeisiä yksilöiden legitiimien oikeuksien ja mahdollisuuksien kannalta. Kun nämä ovat kaikkien tiedossa, sopivan tilanteen tullessa ei tarvitse miettiä, mitä tehdä. Ideoiden ja ajatusten esille tuomiselle on myös tärkeää luoda foorumeita, joissa niitä voi vapaasti testata ja jalostaa. Esimiehet ja johto voivat edistää avoimen organisaatiokulttuurin syntyä olemalla helposti lähestyttäviä ja osallistumalla aktiivisesti työntekijöiden kanssa käytäviin keskusteluihin. Intuiitiivisuus ja spontaani ideointi ovat myös arvokkaita, ja niille tulisi tarjota tilaa ja mahdollisuuksia. Avoin ja kannustava ilmapiiri edistää ideoiden esille tuomista ja parantaa työyhteisön kehitystä. (Juholin, 2008, s. 154–156)

Hybridifoorumit edustavat innovatiivista yhdistelmää erilaisia viestintämuotoja, jotka kehittyvät työtilanteissa. Ne toimivat erityisen hyvin avoimissa työympäristöissä, joissa digitaalinen viestintä on keskeisessä roolissa. Hybridifoorumi koostuu monista eri viestintäkanavista, joita työntekijät käyttävät ja yhdistelevät tilanteen tarpeiden mukaan. Hybridifoorumit perustuvat työntekijöiden oma-aloitteisuuteen ja kommunikatiivisuuteen,

jolloin tarkkoja ohjeita tai sääntöjä ei tarvita. Tämä viestintätapa ei keskity pelkästään ajantasaisen tiedon jakamiseen, vaan myös yhteiseen oppimiseen ja yhteistyöhön. (Juholin, 2008, s. 74)

Viestinnän haasteet voidaan jakaa neljään pääasialliseen ongelmakohtaan. Ensinnäkin tiedon liikkuminen on usein riittämätöntä, mikä johtaa informaatiovajeisiin ja huhujen leviämiseen. Aktiivinen ja luotettava tiedottaminen on avainasemassa tämän ongelman ratkaisemisessa. Toiseksi tietovarastot ovat haasteellisia, sillä osa tiedoista pitäisi olla saatavilla tarpeen vaatiessa, kuten henkilöstöedut ja menettelytavat sairaustapauksissa, joita päivitetään usein. Kolmanneksi esimiehillä on keskeinen rooli viestinnässä, sillä heidän tulee välittää yrityksen tietoa yksiköilleen ja toisinpäin. Lopuksi fyysiset tilat, joissa voidaan ideoida ja saada luovuus kukkimaan. Modernit yritykset suosivat tällaisia tiloja, joissa henkilöstö voi vapaasti jakaa ajatuksiaan ja löytää uusia ratkaisuja. (Åberg, 1997, s. 107–108)

Nykypäivän digitaalisessa työympäristössä työn ja vapaa-ajan rajat ovat entistä häilyvämpiä, kun työntekijät käyttävät internetiä niin työasioihin kuin henkilökohtaisiin tarkoituksiin. Uskollisuusvelvoite velvoittaa työntekijöitä myös vapaa-ajalla, estäen heitä toimimasta tavalla, joka voisi vahingoittaa työnantajaa. Työtehtävien hoitaminen verkossa voi venyä myös vapaa-ajalle, erityisesti jos työ vaatii ympärivuorokautista tavoitettavuutta. Työntekijöiden on tärkeää valvoa etujaan ja varmistaa, etteivät he tee töitä vastoin työaikalainsäädäntöä. Ammattiliittojen mukaan suurin haaste on erottaa työ ja vapaa-aika toisistaan, mikä voi olla erityisen hankalaa korkeammin koulutettujen työntekijöiden keskuudessa. Tämä on erityisen tärkeää, sillä jatkuva työasioiden hoitaminen voi johtaa uupumukseen ja heikentää työtyytyväisyyttä. Samalla käynnissä oleva johtamisen ja työn tekemisen muutos vaatii sekä työnantajilta että työntekijöiltä sopeutumista ja uusien ajanhallintataitojen omaksumista. (Aalto, 2012, s. 122–123)

Työoikeuden emeritusprofessori Seppo Koskinen huomauttaa, että työnantajat eivät aina tarjoa työntekijöille riittävän toimivia puhelimia viestintään. Tämän vuoksi työntekijät joutuvat usein käyttämään omia laitteitaan työtehtävissä, mikä korostaa teknologisen varustelun puutteita ja niiden vaikutusta työntekijöiden kykyyn osallistua yrityksen viestintäkanaviin. (Surakka, 2020)

Sosiaalisen median käyttäjät saattavat mieltää omalla seinällään ja suljetuissa ryhmissä käydyn keskustelun yksityiseksi, vaikka viestit saattavat levitä laajemmin. Työnantajat laativat sosiaalisen median ohjeita varmistukseksi, että työntekijöiden verkossa tapahtuva toiminta ei vahingoita yrityksen mainetta. Tämä pyrkimys on ymmärrettävä, mutta tulkinnat

siitä, millainen toiminta vahingoittaa mainetta, vaihtelevat. Yksittäiset työntekijöiden päivitykset kertovat yleensä enemmän heidän omista käsittelytaidoistaan kuin koko organisaation huonoudesta. Jyrkkä reagointi työntekijöiden verkkotoimintaan voi levittää pelon ilmapiiriä, joka saattaa vahingoittaa yrityksen mainetta enemmän kuin satunnaiset ajattelemattomat päivitykset. (Aalto, 2012, s. 125,127)

3.2 Tietosuoja ja riskienhallinnan näkökulmat

GDPR-asetus, joka astui voimaan toukokuussa 2018, pyrkii antamaan kansalaisille paremman hallinnan heidän henkilötietojensa käsittelyssä. Tämä asetus koskee kaikkia EU toimivia yrityksiä ja asettaa säännöt henkilötietojen keräämiselle, käsittelylle ja jakamiselle. Tietosuoja laki tukee asetusta määrittelemällä valvontaviranomaisen roolin ja erityiset tietojenkäsittelytilanteet. Peruseriaatteena on, että henkilötietoja on käsiteltävä laillisesti, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi. Tietoja on myös suojattava luvattomalta ja laittomalta käytöltä, ja niiden on oltava täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä. GDPR mukaan henkilötietojen käsittelyyn on oltava laillinen peruste, kuten rekisteröidyn suostumus, oikeutettu etu, sopimus, lakisääteinen velvoite, elintärkeä etu tai yleinen etu. Arkaluonteisten tietojen käsittely vaatii erityistä huolellisuutta ja suojatoimia. Rekisteröidyillä on oikeus saada tietoa heidän henkilötietojensa käsittelystä, päästä omiin tietoihinsa sekä pyytää tietojen oikaisua tai poistamista. Tietojen käsittelyn ulkoistaminen ja niiden siirtäminen EU ulkopuolelle edellyttävät huolellista sopimista ja asianmukaisten suojatoimien varmistamista. Lisäksi tietosuojavastaavan nimeäminen on pakollista tietyissä tilanteissa, ja hänen tehtävänsä on seurata ja neuvoa tietosuoja-asioissa. Organisaatioiden on myös varmistettava käsittelyn turvallisuus teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, ja mahdollisista tietoturvaloukkauksista on ilmoitettava viipymättä valvontaviranomaiselle. (EU 2016/679, GDPR; Yrittäjät, n.d.)

Tietosuojavaltuutetun toimiston lausunto korostaa, että WhatsAppin käyttö asiakastietojen välittämiseen ei noudata henkilötietojen eheyden ja luottamuksellisuuden periaatteita, joita vaaditaan yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan. Lisäksi asiakastietojen käsittelyssä "WhatsApp-pikaviestinpalvelussa" mainitaan erityisesti tietosuoja ja riskienhallinnan haasteet, joita pikaviestintäsovellusten käyttö tuo yrityksille, erityisesti henkilötietojen suojaamisessa luvattomalta käsittelyltä. (TSV Päätos 9024.181.19)

Kortesuo käsittelee kirjassaan "Kriisiviestinnän pikaopas johtajalle" sosiaalisen median ja pikaviestivälineiden käytön riskejä. Hän korostaa, että useimmat kohut ovat itse aiheutettuja. Tämän vuoksi on tärkeää kouluttaa organisaatio kohujen ehkäisemiseen ja hallintaan jo

alkuvaiheessa. Organisaation tulee ymmärtää kriisien syntymekanismit, tunnistaa niiden ensimerkit ja tietää, miten vaikutuksia voidaan vähentää. Somekohut leviävät nopeasti, jos viesti on lyhyt, ytimekäs ja helposti jaettavissa, ja niillä on suuri kosketuspinta yleisön kanssa. Yritysten tulee riskienhallinnassa ottaa huomioon, että epäselvät ja epäonnistuneet viestit voivat nopeasti eskaloitua somessa. On tärkeää, että kriisiviestintä suunnitellaan huolellisesti ja siihen varaudutaan etukäteen, jotta yritys voi hallita somen kautta syntyviä kohuja ja suojata mainettaan tehokkaasti. (Kortesuo, 2016, s. 51–52, 110)

3.3 Tietoturvariskit ja haasteet WhatsAppin käytössä

WhatsApp ei aina täytä GDPR vaatimuksia henkilötietojen suojaamisessa. Erityisesti kolmannen osapuolen oikeutettuja etuja koskevien tietojen käsittelyä ei ole riittävästi määritelty eikä selkeytetty, mikä rikkoo yleisen tietosuojasetuksen 13 artiklan 1 kohdan d alakohtaa, kuten Euroopan tietosuojaneuvoston päätöksessä todetaan. Lisäksi sovellus ei tarjoa kattavia lokitustietoja, jotka ovat välttämättömiä GDPR mukaisen tietojen käsittelyn dokumentoimiseksi ja jäljitettävyyden varmistamiseksi, mikä on erityisen tärkeää arkaluonteisten tietojen käsittelyssä. WhatsAppin puutteet käyttäjähallinnassa voivat aiheuttaa haasteita, kun henkilöstö vaihtuu tai organisaation rakenne muuttuu, sillä käyttäjien tunnistaminen ja valvonta ovat puutteellisia, mikä voi altistaa yrityksen tietoturvauhkeille ja väärinkäytöksille. Lisäksi WhatsAppin palvelimet voivat sijaita EU ulkopuolella, mikä asettaa haasteita tietosuojan noudattamiselle ja GDPR vaatimusten täyttämiseksi (EBPB, 2021).

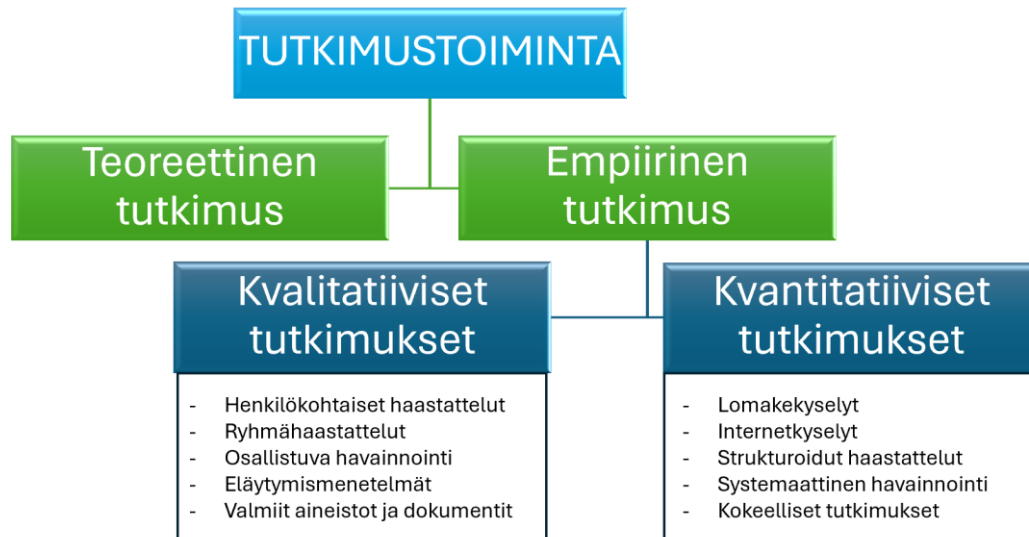
Tietosuojavaltuutetun toimisto käsitteli tapausta, jossa siivousalan yritys välitti asiakastietoja työntekijöilleen WhatsApp-pikaviestinpalvelun kautta. Kantelun mukaan yritys jakoi asiakkaiden nimet, osoitteet, puhelinnumerot, ovikoodit ja avainboksien numerot. Tietosuojavaltuutettu totesi, että tällainen menettely ei ole tietosuojasetuksen mukaista, erityisesti eheyden ja luottamuksellisuuden periaatteen osalta. Rekisterinpitäjälle annettiin määräys saattaa käsittelytoimet asetuksen mukaisiksi ja huomautus asetuksen vastaisesta toiminnasta. Tapaus korostaa teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden merkitystä henkilötietojen riittävän suojan varmistamiseksi. (TSV Päätös 9024.181.19)

4 Tutkimusmenetelmät

Tämä empiirinen tutkimus yhdistää laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Kokemusperäinen tieto on keskiössä, ja induktiivisen lähestymistavan avulla pyritään saavuttamaan yleistettävissä olevaa tietoa (Grönroos, 2003, s. 7). Kyselytutkimuksen tavoitteena on

vahvistaa aikaisempien tutkimusten tuloksia ja arvioida, kuinka hyvin ne yleistyvät. Monimutkaista tilastollista analyysia ei tarvita, kun yksinkertaiset tutkimus menetelmät tuottavat selkeitä ja riittäviä tuloksia (Grönroos, 2003, s. 19).

Kuva 3. Tutkimustoiminnan kuvaus (Heikkilä, 2014. s. 13)



Haastattelut suoritettiin sekä kasvotusten että etäyhteyksien kautta, jotta voitiin saada monipuolisia näkökulmia eri toimialojen pk-yrityksistä. Haastattelut suunniteltiin puolistrukturoiduiksi, mikä mahdollisti sekä tiettyjen keskeisten kysymysten käsittelyn että joustavuuden tarkentavien kysymysten esittämiseen tilanteen mukaan. Näin saatiin esiin sekä yleisiä että yksityiskohtaisia näkemyksiä pikaviestintäsovellusten käytöstä ja niiden vaikutuksista. Havainnot dokumentoitiin lomakkeille ja tutkimuspäiväkirjaan sekä tallennettiin tietokoneelle. Tallennusvaiheessa suoritetaan virheellisyystarkastus, joka varmistaa datan laadun. (Grönroos, 2003, s. 18; Heikkilä, 2014. s. 64-65)

Kyselylomakkeet jaettiin yksityisellä turvallisuusalalla työskenteleville työntekijöille ja johtajille. Lomakkeilla kerättiin laajempi datamäärä yritysten käyttökokemuksista, työntekijöiden tyytyväisyydestä ja viestintäsovellusten käyttöön liittyvistä haasteista. Kyselylomakkeet laadittiin Google Forms -työkalulla, mikä mahdollisti helpon jakelun ja vastausten keräämisen. Kysymykset sisälsivät sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa. (Heikkilä, 2014. s. 66-70)

Kyselylomakkeiden (Liite 1; Liite 2) suunnittelussa noudatettiin Heikkilän (2014, s. 53–54) tilastollisen tutkimuksen ohjeita, jotka koskevat tarkkojen tosiasiakysymysten ja arviointiin perustuvien kysymysten laatimista. Kyselyssä käytettiin sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä, mikä mahdollisti sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tiedon keräämisen. Kysymykset suunniteltiin Heikkilän suositusten mukaisesti, ja niissä korostettiin yksiselitteisyyttä, tarpeellisuutta, kohteliaisuutta, selkeyttä ja johdattelemattomuutta. Avoimet kysymykset suunniteltiin tarjoamaan laaja-alaisia vastauksia työntekijöiden huolista ja toiveista pikaviestintäsovellusten käytössä. Esimiehiltä ja yrittäjiltä kysyttiin lisäksi heidän suunnitelmiaan ja toiveitaan pikaviestintäsovellusten käytön kehittämiseksi organisaatiossa.

Tietosuoja ja yksityisyys olivat tutkimuksessa keskeisiä huomioon otettavia tekijöitä, erityisesti kun käsiteltiin henkilötietoja sisältävää viestintää. Tutkimusprosessi ja aineiston käsittely suoritettiin noudattaen voimassa olevia tietosuojalakeja ja -säädöksiä. Osallistujien anonymiteetti varmistettiin ja data säilytettiin turvallisesti, mikä oli olennaisen tärkeää osallistujien luottamuksen ja tutkimuksen eettisyyden takaamiseksi. (Liite 4)

Tulosten raportoinnissa kiinnitettiin erityistä huomiota yksilöiden ja yritysten yksityisyyden sekä luottamuksellisten tietojen suojaamiseen. Tutkimukseen osallistuneille annettuja lupauksia, erityisesti koskien ehdotonta luottamuksellisuutta, noudatettiin tarkasti. Yksittäisten vastaajien tunnistaminen tuloksista estettiin huolellisesti. NykYTEknologian mahdollistamat eri lähteistä peräisin olevien tietojen yhdistelyt voivat johtaa tarkkoihin kuvauksiin henkilöistä tai yrityksistä, joten julkaisussa huolehdittiin siitä, että kaikki tiedot käsiteltiin anonymisti. Tämä tarkoitti, että tunnistettavia tietoja ei luovutettu ulkopuolisille tahoille missään muodossa. (Heikkilä, 2014, s. 29)

Tutkimusmetodologian valinta perustui tarpeeseen ymmärtää, miten pikaviestintäsovellukset toimivat osana yritysten sisäistä viestintää, millaisia hyötyjä ja haasteita niiden käytössä on havaittu ja kuinka yritykset voivat parantaa viestintästrategioitaan digitaalisten välineiden avulla. Yhdistämällä laadulliset ja määrälliset menetelmät saatiin lähestymistapa, joka mahdollisti kattavan kuvan muodostamisen tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä, 2014, s. 15–20)

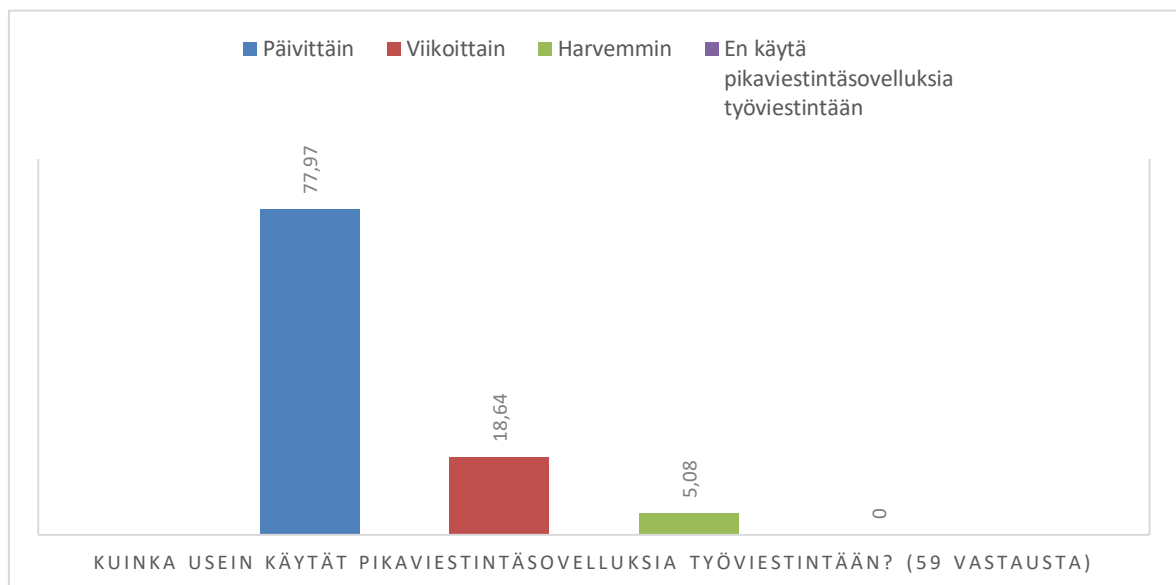
5 Tutkimustulokset

Kyselytutkimukseen osallistui yksityisellä turvallisuusalalla työskentelevistä organisaatioista yhteensä 47 työntekijää ja 12 esimiestä tai yrittäjää. Lisäksi neljä yritysjohtajaa antoi näkemyksensä haastatteluissa. Haastatteluja tehtiin myös ammattiliittojen aluetoimitsijoille, -

työelämä asiantuntijalle, tietoturva-asiantuntijoille sekä eri viranomaisille. Tulokset antavat kuvan siitä, miten kuluttajatason pikaviestintäsovelluksia hyödynnetään yritysten sisäisessä viestinnässä ja mitä hyötyjä ja haasteita näiden sovellusten käyttöön liittyy.

Tulosten perusteella suurin osa vastaajista käyttää pikaviestintäsovelluksia päivittäin työviestinnässään. Työntekijöistä 74,5 % ilmoitti käyttävänsä pikaviestintäsovelluksia päivittäin, kun taas esimiehistä ja yrittäjistä päivittäisiä käyttäjiä oli 91,7 %.

Kuva 4. Pikaviestintäsovellusten käyttöaste yhtiöiden sisäisessä viestinnässä



Päivittäinen käyttö on erityisen yleistä, mikä viittaa siihen, että pikaviestintäsovellukset ovat juurtuneet syvälle yritysten viestintäkulttuuriin. Viikoittain pikaviestintäsovelluksia käyttää 23,4 % työntekijöistä, kun taas esimiehistä ja yrittäjistä viikoittaisia käyttäjiä ei ollut lainkaan. Harvemmin kuin viikoittain sovelluksia käyttävät 5 % työntekijöistä ja 8,3 % esimiehistä ja yrittäjistä. Tämä osoittaa, että vaikka suurin osa käyttää sovelluksia säännöllisesti, on joukossa myös niitä, jotka turvautuvat muihin viestintävälineisiin tai eivät käytä pikaviestintäsovelluksia yhtä aktiivisesti.

Tutkimuksessa nousi keskeisesti esiin seuraavia hyötyjä ja haasteita, joita pikaviestintäsovellusten käyttöön liittyy.

Kuva 5. Pikaviestintäsovellusten työviestinnässä koetut hyödyt ja haasteet



Pikaviestintäsovellusten käyttöön liittyvät suurimmat haasteet ja huolenaiheet nousivat selvästi esiin vapaan sanan vastauksissa. Merkittäviä huolia olivat muun muassa viestien luottamuksellisuuden säilyttäminen, mahdolliset tietovuodot ja kuvakaappaukset sekä työn ja vapaa-ajan rajojen hämärtyminen. Useat vastaajat kertoivat kokevansa painetta vastata viesteihin myös työajan ulkopuolella, mikä lisäsi työperäistä stressiä ja heikensi vapaa-ajan laatua. Viestien suuri määrä koettiin myös ongelmalliseksi, ja raportointi saattoi jäädä puutteelliseksi, kun asioista ei jäänyt riittäviä dokumentteja.

5.1 Kyselytutkimus: Esimiehet ja yrittäjät

Tutkimuksen mukaan esimiehet ja yrittäjät (Liite 2) näkevät pikaviestintäsovellusten käytössä sekä hyötyjä että haasteita. Pikaviestintäsovellukset, kuten WhatsApp, ovat tulleet tärkeäksi osaksi yritysten päivittäistä viestintää niiden helppokäyttöisyyden ja nopeuden ansiosta. Esimiehet ja yrittäjät korostavat sovellusten mahdollistavan nopean viestinnän. Sovellusten avulla voidaan helposti viestiä työntekijöiden kanssa, mikä lisää joustavuutta ja tehokkuutta työssä.

Suurin osa vastaajista ilmoitti käyttävänsä pikaviestintäsovelluksia päivittäin työviestintään, mikä korostaa sovellusten merkitystä päivittäisessä viestinnässä ja niiden keskeistä roolia yritysten viestintästrategiassa. Vastaajat kertoivat käyttävänsä sovelluksia monenlaisissa

viestintätilanteissa, kuten nopeissa päätöksentekotilanteissa, päivittäisessä tiimityössä sekä yhteydenpidossa työntekijöiden kanssa. Monilla vastaajilla oli positiivisia kokemuksia sovellusten käytöstä. He korostivat sovellusten helppokäyttöisyyttä, nopeutta ja tehokkuutta viestinnässä. Monet vastaajat kertoivat kokevansa painetta olla jatkuvasti tavoitettavissa ja vastaamaan viesteihin myös työajan ulkopuolella.

Vaikka suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä sovellusten käyttöön, osa toi esiin tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyviä huolia sekä työ- ja vapaa-ajan sekoittumisen ongelmia. Esimiehet ja yrittäjät nostivat vapaa sana -kentässä esiin useita haasteita ja huolenaiheita pikaviestintäsovellusten käytössä. Työntekijöiden omissa ryhmissä voi syntyä vääriä mielikuvia tehdyistä päätöksistä, ja mahdolliset tietovuodot ja kuvakaappaukset herättävät huolta viestien luottamuksellisuuden säilyttämisestä. Viestien määrä koettiin usein liian suureksi, mikä voi johtaa siihen, että työhommot lipsuvat vapaa-ajan puolelle ja raportointi jää pikaviestien tasolle, eikä asioista jää riittäviä dokumentteja.

Parannustoiveina mainittiin omien kanavien luominen kaikille työpisteille, jotta erillisten työyhteisöjen sisäisten ryhmien sisältö vähenisi, sekä paremman koulutuksen tarjoaminen näiden johtamiseen. Lisäksi toivottiin, että viestin voisi ajastaa näkymään vastaanottajille vain kerran. Joissakin yrityksissä suunniteltiin Copilotin ja muiden AI-toimintojen käyttöönottoa. Korostettiin myös, että jokaisen tulisi ymmärtää ja sisäistää, että esimerkiksi salaisia tai henkilötietoja ei tulisi lähettää WhatsAppilla.

5.2 Kyselytutkimus: Työntekijät

Työntekijöiden vastauksissa (Liite 3) korostuivat samankaltaiset teemat kuin esimiesten ja yrittäjien kohdalla, mutta painotukset olivat hieman erilaisia. Työntekijät arvostivat pikaviestintäsovellusten tuomaa helppoutta ja nopeutta, mutta toivat esiin myös useita konkreettisia haasteita. He korostivat sovellusten tarjoamaa nopeaa ja helppoa viestintämahdollisuutta, joka tehostaa päivittäistä työtä ja mahdollistaa nopean reagoinnin. Vastausten perusteella 83 % työntekijöistä koki, että pikaviestintäsovellusten käytöllä on vaikutusta työn laatuun ja tehokkuuteen. Sovellukset helpottavat yhteydenpitoa ja tiimityötä, erityisesti etätöissä ja hajautetuissa tiimeissä, mikä parantaa tiimin yhtenäisyyttä ja mahdollistaa tehokkaan yhteistyön. Osa vastaajista mainitsi, että sovellukset ovat olleet keskeisiä tiimien välisessä viestinnässä ja yhteistyössä, mikä on erityisen tärkeää etätöiden aikana.

Työntekijät ilmaisivat huolensa tietosuojan riittävydestä, erityisesti kun viesteissä käsitellään arkaluonteisia tietoja. WhatsAppin käyttö työasioissa saattaa altistaa yksityiset tiedot väärinkäytöksille, ja reipas kolmannes työntekijöistä toi esiin huolia tietoturvasta ja yksityisyyden suojasta. Lisäksi sovellusten käyttö luo painetta vastata viesteihin myös työajan ulkopuolella, mikä voi johtaa työperäiseen stressiin ja häiritä vapaa-aikaa. Noin puolet sanallisen palautteen antajista kertoi kokevansa paineita vastata työviesteihin myös vapaa-ajalla, mikä on lisännyt stressiä ja heikentänyt vapaa-ajan laatua.

Päivittäisessä työviestinnässä pikaviestintäsovellusten merkitys on huomattava: 74 % työntekijöistä ilmoitti käyttävänsä sovelluksia päivittäin, mikä korostaa niiden keskeistä roolia yritysten viestintästrategiassa. 23 % käytti sovelluksia viikoittain, mikä osoittaa, että osa työntekijöistä käyttää sovelluksia säännöllisesti, mutta harvemmin kuin päivittäin. Vain 3 % työntekijöistä käytti sovelluksia harvemmin kuin viikoittain, mikä viittaa siihen, että suurin osa työntekijöistä on säännöllisesti riippuvainen pikaviestintäsovelluksista työssään.

Suurin osa työntekijöistä antoi positiivista palautetta sovellusten käytöstä. He mainitsivat helppokäyttöisyyden, nopeuden ja tehokkuuden tärkeinä tekijöinä, jotka parantavat päivittäistä työskentelyä. Tämä positiivinen palaute heijastaa sovellusten arvoa ja niiden tuomia hyötyjä työntekijöille. Kuitenkin monet toivat esiin tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyviä huolia sekä työ- ja vapaa-ajan sekoittumisen ongelmia. Nämä haasteet osoittavat, että vaikka sovellukset tarjoavat merkittäviä hyötyjä, on tärkeää käsitellä myös niiden käytön negatiiviset vaikutukset ja kehittää strategioita näiden haasteiden hallitsemiseksi.

Työntekijöiden vapaan sanan kenttään antamat vastaukset toivat esiin näkemyksiä pikaviestintäsovellusten käytöstä. Useat työntekijät kokivat, että viestejä tulee myös vapaa-ajalla, mikä luo paineita vastata niihin ja häiritsee vapaa-aikaa. Osa ehdotti käyttöajan rajoittamista, esimerkiksi niin, että tietyn kellonajan jälkeen tulisi vain erittäin tärkeitä viestejä. Tietoturvahuolia ilmeni, erityisesti kun viesteissä käsitellään arkaluonteisia tietoja, ja osa työntekijöistä toivoi työkäyttöön soveltuvaa viestintäjärjestelmää, jotta yksityisten puhelimen käyttö vähentyisi. Useat työntekijät ehdottivat selkeiden sääntöjen laatimista siitä, millaisia asioita sovelluksissa saa käsitellä, jotta ylimääräinen ja työstä poikkeava viestintä vähenisi. Lisäksi toivottiin, että työpuhelimet olisivat saatavilla, jotta niitä voisi käyttää työn aikana erityistilanteissa, kuten hätä- tai ongelmatilanteissa.

5.3 Yhteenveto haastatteluista suhteessa tutkimuskysymyksiin

Pikaviestintäsovellusten käyttö sisäisessä viestinnässä tuo esille haasteita, jotka Palvelualojen ammattiliitto PAM on tunnistanut. Työympäristöasiantuntija Erika Kähärä korostaa, että pikaviestintäpalveluiden käyttö on aiheuttanut liitossa huolta erityisesti työntekijän oikeudesta irrottautua työstä. Ongelmaksi nähdään nimenomaan aika, jolloin ollaan töissä ja sen erottaminen ajasta, kun ei olla töissä. Erityisen ongelmallisena nähdään ryhmät, joihin työnantaja velvoittaa kuulumaan ja tätä ei käytännössä voida vaatia. Kähärän mukaan iso osa ammattiliiton jäsenistä kuuluu osa-aikaisten työsopimusten piiriin ja tällöin kuormittavaksi koetaan mahdollisesti vapautuvien työvuorojen päivystäminen, koska näissä noudatetaan periaatetta "nopein käsi voittaa". Haaste nousi esille useissa haastatteluissa, ja huomioon otettavaa on että työ- ja vapaa-ajan erottaminen koettiin haasteena kaikilla organisaation eri tasoilla kuin myös ammattiliiton toimijoiden keskuudessa.

Opsec Oy tietosuoja-asiantuntija, Jari Ala-Varvi korosti, että työoikeuden näkökulmasta ongelmana on sopimuksen muodostuminen työntekijän ja sovelluksen tarjoajan välille, ei työnantajan ja palveluntarjoajan välille, mikä rajoittaa työnantajan valvontamahdollisuuksia. Hänen mukaansa pikaviestintäsovellusten, kuten WhatsAppin, tietoturva on usein riittämätön yrityskäyttöön. Tämä voi johtaa henkilötietojen väärinkäyttöön ja tietoturvaloukkauksiin, sillä työnantajalla ei ole riittäviä mahdollisuuksia valvoa tai hallita sovelluksissa välitettävää dataa. Tietosuojavaltuutetun toimiston mukaan WhatsAppin käyttö voi johtaa henkilötietojen siirtämiseen EU/ETA-alueen ulkopuolelle, mikä vaatii rekisterinpitäjältä erityisiä toimenpiteitä tietosuojan varmistamiseksi. Näiden tietojen valossa on selvää, että vaikka pikaviestintäsovellukset tarjoavat monia etuja, on niiden käyttöön liittyviä tietoturva- ja tietosuojariskejä käsiteltävä huolellisesti ohjeistuksen, koulutuksen ja teknisten ratkaisujen avulla.

Monet haastatellut korostivat selkeiden käytäntöjen ja ohjeistusten merkitystä pikaviestintäsovellusten käytössä. Yrityksissä, joissa on otettu käyttöön selkeät säännöt ja koulutukset, pikaviestintäsovellusten käyttö on koettu tehokkaammaksi ja turvallisemmaksi. Esimerkiksi palvelualan konserniyhtiön johtaja mainitsi, että heillä on tiukat käytännöt viestintäsovellusten käytölle ja he käyttävät turvallisempia kanavia arkaluonteisen tiedon jakamiseen.

Kaikissa haastatteluissa korostui viestien suuren määrän ja niiden hallinnan puutteen aiheuttamat ongelmat. Tämä tilanne aiheuttaa stressiä ja vaikeuttaa tärkeiden viestien erottamista vähemmän tärkeistä. Esimerkiksi ammattiyhdistyksen aluetoimijat kertoivat, että

viestitulva voi johtaa siihen, että tärkeät viestit jäävät huomaamatta ja toimintaan ei reagoida ajoissa. Lisäksi syntyy väärinkäsityksiä, kun viestin vastaanottajan oletetaan sovelluksen lukukuittauksen perusteella jättäneen reagoimatta viestiin, mikä voi johtaa loukkaantumiseen.

Työsuojelutarkastajat toivat esille, että kuluttajakäyttöön tarkoitettujen sovellusten tietoturvaso ei ole usein riittävä ja niiden käyttö voi asettaa työntekijät eriarvoiseen asemaan. Tämä korostaa tarvetta varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on soveltuvat laitteet ja valmiudet käyttää digitaalisia viestimiä. (Liite 1)

5.4 Käytännöt pikaviestintäsovellusten käytön hallitsemiseksi ja tietosuojan varmistamiseksi

Haastatellut esimiehet ja yritysjohtajat toivat esiin käytäntöjä, joilla hallitsevat pikaviestintäsovellusten käyttöä ja pyrkivät vahvistamaan tietosuojaa. Käytännöt ovat muokattu yritysten omiin erityistarpeisiin ja perustuvat keskeisiin havaintoihin, kuten tietosuojakysymyksiin sekä viestinnän hallinnan tarpeisiin. Eräs haastatelluista yritysjohtajista kertoi työasioiden käsittelyn olleen aikaisemmin kiellettyä WhatsApp sovelluksessa organisaation omissa ohjeistuksissa. Tämä nähtiin kuitenkin mahdottomaksi ja osin laittomaksi, joten yhtiö päätti luoda oman sisäisen kanavan viestintäänsä varten. Koettiin että hallittu sisäisen viestintä organisaation kontrolloimana on parempi kuin täysin vapaa keskustelu missä mahdollinen disinformaatio ja tietosuojarikkomukset voivat ylittyä helpommin.

Selkeiden käyttöohjeiden merkitys korostui useissa haastatteluissa. Noin puolet tutkimukseen ja haastatteluihin osallistuneista yrityksistä ovat kehittäneet ohjeita, jotka määrittävät mitä aineistoa pikaviestintäsovelluksissa saa jakaa. Estääkseen disinformaatiota ja hallitsematonta käyttöä oli joka yrityksessä oma virallinen työnantajan valvoma viestintäkanava. Kyselytutkimuksessa 48,9 % työntekijöistä kertoi, että omassa yrityksessä ei ole minkäänlaista ohjausta pikaviestintäsovellusten käyttöön.

Tietosuojakäytännöt ovat keskeinen osa yritysten strategiaa, kun käsitellään henkilötietoja sisältäviä viestejä. Haastatellut tietosuoja-asiantuntijat painottivat GDPR:n ja muiden tietosuojalainsäädäntöjen noudattamisen tärkeyttä, mukaan lukien viestien salauksen, lokitietojen keräämisen ja tietojen turvallisen siirtämisen. Kyselytutkimus osoittaa että 86 % työntekijöistä, joilla ei ollut organisaation laatimaa ohjeistusta pikaviestintäsovellusten käytöstä viestintään, kokivat tietoturvan olevan haaste pikaviestintäsovellusten käytössä.

Yritysjohtajista noin kolmannes koki tietoturvan olevan suuri- tai jonkin verran haasteellinen sisäisessä viestinnässä.

Haastatelluilla yrityksillä, erityisesti esimiehillä on valmiudet ja -kyky käyttää yritystason viestintäsovelluksia, kuten Microsoft Teams. Haastatteluissa tuli ilmi, että Microsoft Teams on yksityisellä turvallisuusalalla toimihenkilöiden, myyjien, johtajien ja hallituksen käytössä. Keskeisin syy käyttää Microsoft Teamsia koettiin markkinoiden tuottamana edellytyksenä ja presentaatioiden pidon helppoutena. Vain yhdessä kyselytutkimukseen osallistuneessa organisaatiossa Slack oli ensisijainen pikaviestintäväline, joka ilmeni esimiesten ja yrittäjien kyselytutkimuksesta. 98,51 % tutkimuksiin osallistuneista organisaatioista WhatsApp oli käytössä oleva pikaviestintäsovellus yhtiön sisäisessä viestinnässä.

Koulutus ja tietoisuuden lisääminen ovat myös keskeisiä toimenpiteitä tietoturvan varmistamiseksi. Haastatellut yritysjohtajat kertoivat antaneensa ohjausta työntekijöilleen tietoturva- ja tietosuoja-asioista. Koulutuksissa käsitellään konkreettisia esimerkkejä ja ohjeita turvalliseen viestintään. Kyselytutkimus kuitenkin osoittaa että 66,7 % organisaatioista ei ole laadittu ohjeistusta pikaviestintäsovellusten käyttöön.

6 Johtopäätökset

Tutkimustulokset vahvistavat, että pikaviestintäsovellukset ovat vakiinnuttaneet asemansa pk-yritysten päivittäisessä viestinnässä. Suurin osa vastaajista käyttää sovelluksia päivittäin, mikä korostaa niiden keskeistä roolia työyhteisöjen kommunikaatiossa. Sovellusten avulla voidaan tehostaa viestintää, nopeuttaa päätöksentekoa ja parantaa yhteistyötä. Suurimmat hyödyt liittyvät nopeaan tiedonvälitykseen ja etätyön mahdollistamiseen.

Pikaviestintäsovellukset tarjoavat helpon ja kustannustehokkaan tavan viestiä, mikä parantaa työn tehokkuutta ja joustavuutta, erityisesti etätyön yleistyessä.

Kuitenkin monet vastaajat kokivat, että sovellusten käyttö hämärtää työn ja vapaa-ajan rajoja, mikä voi johtaa uupumukseen ja heikentää työtyytyväisyyttä. Jatkuva tavoitettavuus ja viestintäpaine aiheuttavat stressiä ja vaikeuttavat työstä irrottautumista.

Pikaviestintäsovellukset sitovat usein työntekijät, esimiehet ja yrittäjät työtehtäviinsä myös vapaa-ajallaan, mikä heikentää heidän kykyään palautua ja ylläpitää hyvinvointia. Tämä jatkuva yhteydenpito työhön luo paineita olla tavoitettavissa ja vastata työviesteihin milloin tahansa. Viestitulva ja hallinnan puute olivat yleisiä haasteita. Monet vastaajat kertoivat

saavansa päivittäin runsaasti viestejä, mikä voi aiheuttaa stressiä ja vaikeuttaa tärkeiden viestien erottamista vähemmän tärkeistä.

Pikaviestintäsovellusten käyttö on niin vaivatonta ja joustavaa, että työtehtävät voivat helposti levitä vapaa-ajalle. Missään tutkimukseen osallistuneessa organisaatiossa ei ollut erikseen määritelty aikoja, jolloin pikaviestimiä käytetään, mikä lisää painetta olla jatkuvasti tavoitettavissa. Tämä voi johtaa uupumukseen ja heikentää yleistä työtyytyväisyyttä. Vastaajat korostivat selkeiden käytänteiden tarvetta, jotka määrittelevät, milloin ja miten sovelluksia tulisi käyttää.

Haastattelut vahvistavat kyselytutkimuksen tulokset ja tuovat esille näkemyksiä pikaviestintäsovellusten käytön hyödyistä ja haasteista. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että vaikka pikaviestintäsovellukset tarjoavat monia etuja, niiden käyttöön liittyy merkittäviä tietoturvaongelmia, jotka on käsiteltävä huolellisesti ohjeistuksen, koulutuksen ja teknisten ratkaisujen avulla.

6.1 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksessa keskityttiin pääasiassa yksityisen turvallisuusalan yrityksiin, mikä saattaa vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen muihin toimialoihin. Lisäksi kohderyhmänä olivat yritykset, jotka olivat jo omaksuneet jonkinlaisen pikaviestintäsovellusten käytön, mikä voi aiheuttaa vinoumaa tuloksiin. Jatkotutkimuksissa olisi hyödyllistä laajentaa kohderyhmää ja tutkia pikaviestintäsovellusten käyttöä eri toimialoilla. Esimerkiksi teollisuuden, julkisen sektorin tai teknologiayritysten sisäisen viestinnän käytänteiden tutkiminen voisi tarjota vertailupohjaa ja lisätä ymmärrystä sovellusten käytön moninaisuudesta ja erityispiirteistä eri sektoreilla.

Erilaiset yrityskulttuurit ja viestintästrategiat voivat vaikuttaa merkittävästi siihen, miten pikaviestintäsovelluksia käytetään ja millaisia hyötyjä ja haasteita niiden käytössä ilmenee. Jatkotutkimuksissa olisi hyödyllistä tutkia, miten yrityskulttuuri, organisaation koko ja rakenne sekä johdon sitoutuminen vaikuttavat sovellusten käyttöön ja viestintäkäytäntöjen muotoutumiseen. Lisäksi tutkimuksessa olisi syytä tarkastella, miten pikaviestintäsovellusten käytön laajeneminen vaikuttaa pitkäaikaisesti työntekijöiden hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Voidaan esimerkiksi tutkia, onko jatkuva tavoitettavuus ja viestitulva johtanut lisääntyneeseen stressiin tai uupumukseen pitkällä aikavälillä ja mitä toimenpiteitä yritykset ovat ottaneet käyttöön tämän ehkäisemiseksi.

6.2 Suositukset yrityksille

Yritysten tulisi luoda selkeät käytännöt pikaviestintäsovellusten käyttöön ja kouluttaa henkilöstöään tietoturva-asioissa. Työsopimuslain (26.1.2001/55, 3 luku) mukaan työntekijöillä on velvollisuus noudattaa lojaliteettivelvoitetta, mikä tarkoittaa, että heidän on toimittava työnantajan edun mukaisesti ja vältettävä toimintaa, joka voi aiheuttaa vahinkoa työnantajalle. On suositeltavaa arvioida siirtymistä yritystason viestintäsovelluksiin, jotka tarjoavat paremman hallinnan ja tietoturvan, mutta tämä ei poista tarvetta laatia ohjeita kuluttajatasoisen pikaviestintäsovellusten käyttöä varten työviestinnässä. Jos työyhteisöllä ei ole virallista viestintäryhmää, epävirallisten ryhmien syntyminen on yleistä, ja näissä ryhmissä on riskejä, kuten disinformaatio ja tietoturvaongelmat. Vaikka työnantaja ei voi kieltää epävirallisten ryhmien olemassaoloa Suomen perustuslain (731/1999, 10 §) mukaan, joka suojaa yksityiselämän ja viestinnän luottamuksellisuuden, työntekijöiden on kuitenkin vältettävä työnantajalle vahingollista toimintaa ja pyrittävä edistämään yrityksen etua.

Työnantajien tulisi myös huomioida, että työsopimuslain (26.1.2001/55, 2 luku 4 §) mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tämä kattaa myös digitaalisen työympäristön ja viestinnän turvallisuuden. Selkeät viestintäkäytännöt ja tietoturvakoulutus auttavat täyttämään tämän velvoitteen ja varmistamaan, että työntekijät ymmärtävät sekä omat että työnantajan vastuut viestintävälineiden käytössä. Tietoturvan ja viestinnän hallinnan parantaminen on tärkeää, sillä EU yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679, GDPR) asettaa tiukat vaatimukset henkilötietojen käsittelylle ja tietoturvalle. Yritykset voivat joutua vastuuseen, jos tietoturvaloukkauksia tapahtuu epävirallisten viestintäkanavien kautta, joten on välttämätöntä, että yritykset paitsi ohjeistavat työntekijöitään asianmukaisesti, myös varmistavat, että käytetyt viestintävälineet täyttävät tietosuoja- ja tietoturvavaatimukset.

Tampereen yliopiston tutkimus "Digistressi ja online-työskentely" osoittaa, että koronapandemian myötä yleistyneet online-kokoustyökalut ja digitaaliset alustat aiheuttavat merkittävää teknostressiä, joka syntyy työntekijöiden kokemasta kuormituksesta jatkuvan teknologian käytön ja uusien työkalujen omaksumisen myötä ilman riittävää koulutusta tai tukea. Yritykset käyttävät usein kuluttajatasoisen viestintäsovelluksia, kuten WhatsAppia, koska ne ovat edullisia ja helppokäyttöisiä, ja työntekijät ajautuvat käyttämään niitä tuttavuuden ja helpon tavoitettavuuden vuoksi. Teknostressi aiheuttaa painetta vastata viesteihin nopeasti ja olla jatkuvasti tavoitettavissa, mikä johtaa näiden sovellusten käyttöön, vaikka ne eivät olisikaan tietoturvallisia tai säädösten mukaisia. Työntekijöiden on vaikea kieltäytyä näiden sovellusten käytöstä, koska niiden käyttö on usein epävirallisesti hyväksyttyä ja kollegat sekä

esimiehet odottavat niiden käyttöä nopean viestinnän välineenä, mikä luo noidankehän, jossa teknostressi lisää tietoturva- ja tietosuojariskejä. (Syvänen ym., 2022)

Tutkimukset ovat korostaneet työstä irrottautumisen merkitystä työntekijöiden hyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle. Työn ja vapaa-ajan selkeä erottaminen auttaa ylläpitämään henkistä ja fyysistä terveyttä, vähentäen työperäistä stressiä ja uupumusta. Sonnentag ja Fritz (2007) ovat tutkimuksessaan "The Recovery Experience Questionnaire" selvittäneet, kuinka tärkeää on psyykkinen irtautuminen työstä palautumisprosessin aikana. Heidän mukaansa työstä irtautuminen on keskeinen tekijä, joka auttaa alentamaan työn aiheuttamaa kuormitusta ja edistää henkistä toipumista. Pikaviestintäsovellusten käyttö työkaluna, voi vaikeuttaa työstä irrottautumista. Sen jatkuva läsnäolo ja tavoitettavuus voivat häiritä työntekijöiden kykyä pitää työ ja vapaa-aika erillään, mikä voi johtaa lisääntyvään stressiin ja heikentyneeseen palautumiskykyyn työpäivän rasituksista. Yritysten tulisi rohkaista työntekijöitä täydelliseen irtautumiseen työstä vapaa-ajalla. Näin voidaan tukea työntekijöiden henkistä hyvinvointia ja edistää terveellistä työelämän tasapainoa. Mikäli pikaviestintäpalveluiden käytön taustalla on yhtiön tekemä panostus sisäiseen yhteistoimintaan ja yhteishengen luomiseen, pitäisi sitä pyrkiä mittaamaan sen tuloksia, esimerkiksi kysymällä "Onko työyhteisössämme myönteinen ilmapiiri?" (Siukosaari, 2002, s. 77).

7 Pohdinta

Virkamiehenä ja yrittäjänä olen kokenut pikaviestintäsovellusten työkalujen kaksiteräisen miekan luonteen: ne yhdistävät ihmiset ja prosessit, mutta samalla ne asettavat yrityksen tietoturvan ja työntekijöiden hyvinvointia koetukselle.

Pikaviestimien nopeus ja saavutettavuus ovat mahdollistaneet aiempaa dynaamisemman päätöksenteon ja ketterämmän reagoinnin muutoksiin, jotka ovat erityisen arvokkaita ominaisuuksia nopeasti muuttuvilla markkinoilla. Tutkimustulosten ja omien kokemusteni pohjalta on helppo hahmottaa, että viestintävälineet eivät ole neutraaleja kanavia, vaan ne muokkaavat ja heijastavat organisaation kulttuuria. Työyhteisöviestinnän kehittäminen on yksi jatkuvista tavoitteistani. Uskon, että pikaviestintäsovellusten käyttö voi parhaimmillaan olla työkalu, joka lisää yhteisöllisyyttä ja me-henkeä – elementtejä, jotka ovat kriittisiä kaikissa yhteisöissä.

On selvää, että kuluttajatasen pikaviestintäsovellusten käyttö yrityksen sisäisessä viestinnässä vaatii enemmän kuin teknistä osaamista. Se vaatii viestintästrategiaa, jossa on

huomioitu käyttöohjeet, tietosuojakäytännöt ja henkilöstön koulutus. Kuten omassa työssäni olen kokenut, kommunikaation täytyy tukea yrityksen tavoitteita mutta myös työntekijöiden hyvinvointia.

Opinnäytetyössä saadut tulokset tukevat ajatusta siitä, että kuluttajataso
pikaviestintäsovellusten hyödyntäminen liiketoiminnassa on hyödyllistä, mutta sen tulee olla hallittua ja strategisesti suunniteltua. Pk-yrityksissä, joissa resurssit ovat rajalliset, on erityisen tärkeää löytää tasapaino teknologian tarjoamien mahdollisuuksien ja käytettävissä olevien resurssien välillä.

Lähteet

Aalto, T. (2012). *Kuinka olla avoin. Työelämän uudet viestintätaidot*. Finn Lectura.

Abdullah. (16.10.2023). *WhatsApp, Facebook, and Signal: The Brian Acton Story*.

<https://medium.com/@imabd489/whatsapp-facebook-and-signal-the-brian-acton-story-103b172dc024>

Aiseesoft. (n.d.). *Pikaviestit - mikä on pikaviestintä- ja pikaviestisovellukset*.

<https://fi.aiseesoft.com/resource/instant-messaging.html>

DNA. (2023). *Digitaalinen elämä 2023-tutkimusraportti medialle*.

<https://www.dna.fi/documents/94506/11594975/DNA-Digitaalinen-elama-2023-tutkimusraportti-medialle.pdf>

European Data Protection Board (EDPB) (28.7.2021), *Yleisen tietosuoja-asetuksen 65*

artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti annettu sitova päätös 1/2021 kiistassa, joka on syntynyt Irlannin valvontaviranomaisen tekemästä WhatsApp Ireland -yhtiötä koskevasta päätösehdotuksesta. https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-03/edpb_bindingdecision_202101_ie_sa_whatsapp_redacted_fi.pdf

EU yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 (GDPR). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

Grönroos M. (2003). *Johdatus tilastotieteeseen; kuvailu, mallit ja päättely*. Finn Lectura.

Heikkilä T. (2014). *Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos*. Edita.

Hill, S., Simon Chandler, S., & Beaton, P. (22.6.2023). *The 16 best messaging apps for*

Android and iOS in 2023. Digitaltrends. <https://www.digitaltrends.com/mobile/best-text-messaging-apps/>

Hodge, R. (6.1.2022). *Signal, WhatsApp and Telegram: Here's which secure messaging app*

you should use. CNET. <https://www.cnet.com/tech/mobile/how-your-iphones-notes-app-can-serve-as-a-top-secret-messaging-tool/>

- Juholin, E. (2013). *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Management Institute of Finland MIF
- Juholin, E. (2008). *Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä*. WSOYpro
- Juholin, E. (1999). *Sisäinen viestintä*. Infroviestintä Oy.
- Kavaturi, G. (7.4.2023). The rise of messaging platforms in business communication. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/04/07/the-rise-of-messaging-platforms-in-business-communication/?sh=4d9de93a2726>
- Kohvakka, R. & Saarenmaa, K. (23.5.2019). *WhatsApp suosituin – some on suomalaisten arkea iän mukaan vaihdellen*. Tilastokeskus. <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/whatsapp-suosituin-some-on-suomalaisten-arkea-ian-mukaan-vaihdellen/>
- Kortesuo, K. (2016). *Riko lasi hätätilanteessa: kriisiviestinnän pikaopas johtajalle*. Kauppakamari. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/riko-lasi-hatatilanteessa-2016#kohta:Riko\(\(20\)lasi\(\(20\)h\(\(e4\)t\(\(e4\)tilan\(\(ad\)teessa](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/riko-lasi-hatatilanteessa-2016#kohta:Riko((20)lasi((20)h((e4)t((e4)tilan((ad)teessa)
- Marjamäki, P. & Vuorio, J. (2021). *Viestinnän johtaminen: strategiasta tuloksiin*. Alma Talent.
- Microsoft Teams. (n.d.). *Pikaviestintä*. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/instant-messaging>
- Microsoft Teams. (n.d.). *Announcing general availability of the new Microsoft Teams app for Windows and Mac*. <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-teams-blog/announcing-general-availability-of-the-new-microsoft-teams-app/ba-p/3934603>
- Microsoft Teams. (4.6.2023). *Security and compliance in Microsoft Teams*. <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/security-compliance-overview>
- Perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#a731-1999>
- Practical 365. (24.10.2019). *Microsoft Teams vs. WhatsApp - Compliance Implications and What You Need to Know*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=CjF8cm-iglw>

Signal. (n.d.). <https://signal.org/>

Slack. (n.d.). Features. <https://slack.com/>

Siukosaari, A. (2002). *Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos*. Helsinki: Tietosanoma Oy

Syvänen, A., Viteli, J., & Vänni, K. (2022). *Digistressi ja online-työskentely*. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/140959/978-952-03-2469-8.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sojitra, L. (2.3.2024). *Cryptography Behind WhatsApp's End-to-End Encryption and Its Security Challenges*. <https://medium.com/@laxita0911/cryptography-behind-whatsapps-end-to-end-encryption-and-its-security-challenges-be97897a8a0f>

Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). *The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
https://www.researchgate.net/publication/6201016_The_Recovery_Experience_Questionnaire_Development_and_Validation_of_a_Measure_for_Assessing_Recuperation_and_Unwinding_From_Work

Surakka, J. (28.7.2020). *Työtehtävien hoitaminen puhelimella ja erityisesti WhatsApp*.
<https://www.edilex.fi/uutiset/65178>

Tietosuojavaltuutetun toimisto (TSV) (29.10.2021). Dnro 9024/181/19.
<https://tinyurl.com/34j8nmtw>

Työturvallisuuskeskus (2021) *Yhteistoiminta ja vuorovaikutus työpaikan arjessa*.
<https://ttk.fi/julkaisu/yhteistoiminta-ja-vuorovaikutus-tyopaikan-arjessa/>

Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

WhatsApp. (n.d.). *Tietoja WhatsAppista*. <https://www.whatsapp.com/about>

Yrittäjät. (n.d.). *Yrityksen tietosuojaopas*. https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2023/03/sy_opas_tietosuojaopas_984x588_2023.pdf

Åberg, L. 1997. *Viestinnän strategiat*. Inforviestintä.

Liite 1. Tietopyyntöihin saadut vastaukset

Vastaus tietopyyntöön 17.4.2024: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Tero Parkatti, Tarkastaja, Työsuojelun vastuualue

Otin tämän kysymyksesi vastaan kirjaamosta ja pohdimme tätä työolosuhdeneuvonnan ryhmässä (paikalla 6 henkilöä).

Ts. tässä on nyt useamman työsuojelutarkastajan ajatelmia aiheesta. Keskityimme lähinnä WhatsApp sovellukseen, Signalista ei meillä ollut kellään kokemusta

Painotan, että nämä keskustelussamme kirjatut ajatukset eivät ole työsuojeluviranomaisen virallinen kannanotto tai linjaus.

Pikaviestintäalustojen käytön eduista totesimme:

- Nopea tiedon jakamisen kanava
- Edullinen hankkia ja ylläpitää
- Ryhmät helppoja perustaa
- Yleisesti käytössä olevan sovelluksen käyttöön helppo perehdyttää
- Ryhmäkeskusteluista jää jälki seurantaa varten
- Tiedon jakaminen koko joukolle

Pikaviestimiin liittyvistä haasteista tunnistimme mm. seuraavaa:

- Kuluttajakäyttöön tarkoitettujen sovellusten / alustojen tietoturvaso ei ole usein riittävä
- Edellyttää kaikilta soveltuvaa laitetta à voidaanko edellyttää omaa laitetta vai pitäisikö työnantajan järjestää välineet.
- Yhdenvertaisuusnäkökulma mm. ikääntyneet ja ja alhaisen koulutustason työntekijät. Ts. kaikilla ei ole valmiuksia digitaalisten viestimien käyttöön.
- Tiedon perille pääsyn varmistaminen

Työ- ja lepoajan erottaminen. Ts. voidaanko olettaa, että työntekijän tulisi aktiivisesti seurata työpaikan viestintää vapaa-ajalla (esim. työvuoro- ja sijaisjärjestelyt).

Vastaus tietopyyntöön 26.4.2024: Tietosuojavaltuutetun toimisto

Viveka Walls, Asiantuntija

TIETOSUOJAVALTUUTETUN
TOIMISTO

Kirje

TSV/3781/2024

1 (3)

26.4.2024

Vastaanottaja
Hannes Mäkipernaa
hannes.makipernaa@student.hamk.fi

Yhteydenotonne tietosuojavaltuutetun toimistoon

Olette ottanut 11.4.2024 yhteyttä tietosuojavaltuutetun toimistoon. Kiitos yhteydenotostanne. Yhteydenotonne koski pikaviestintäsovellusten hyödyntämistä yrityksen sisäisessä viestinnässä.

Pyydämme ystävällisesti ottamaan huomioon sen, että lainvalvontatehtävämme takia tietosuojavaltuutetun toimistolla ei ole ennakollista lupa- tai kieltotoimivaltaa eräitä poikkeuksia lukuun ottamatta, emmekä voi antaa rekisterinpitäjille tai henkilötietojen käsittelijöille yksilöllistä oikeudellista neuvontaa, ennakollista tulkintaa tai konsultaatia. Näin ollen voimme antaa asiassanne vain yleistä neuvontaa lainsäädännön sisällöstä.

Viestintäsovellukset

Esimerkiksi Whatsapp on puhelimen internet-yhteyttä käyttävä pikaviestipalvelu älypuhelimille. Whatsappin omistaa yhdysvaltalainen Meta. Tavallisesti Whatsappia käytetään henkilön omalla nimellä ja yhteystiedoilla. Meta kerää Whatsappin käyttöehtojensa mukaan käyttäjiltä ainakin henkilön profiilia koskevat tiedot, kuten nimen ja puhelinnumeron sekä tiedon palvelun välityksellä lähetetyistä ja vastaanotetuista viesteistä.

Kuten edellä on todettu, WhatsAppin omistaa yhdysvaltalainen yritys, jonka takia on huomioitava, että Whatsappin käyttö johtaa henkilötietojen siirtämiseen EU/ETA-alueen ulkopuolelle eli niin sanottuihin kolmansiin maihin. Rekisterinpitäjän on mm. varmistettava, ettei tietosuoja-asetuksen takaamaa henkilötietojen suojan tasoa vaaranneta, kun tietoja siirretään Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Rekisterinpitäjän on myös huolehdittava siitä, että tietojen vastaanottajalla on oikeus¹ siirrettävien henkilötietojen käsittelyyn. Lisätietoa henkilötietojen siirroista Euroopan talousalueen ulkopuolelle tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilla osoitteessa <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-siirrot-etan-ulkopuolelle>.

Todettakoon lisäksi, että Euroopan komission päätös Yhdysvaltojen tietosuojan tason riittävyydestä on astunut voimaan 10. heinäkuuta. Komissio katsoo, että Yhdysvallat varmistaa riittävän suojan henkilötiedoille, jotka siirretään EU:sta yhdysvaltalaisille yrityksille riittävyyspäätöksen nojalla. Voitte tutustua aiheesta koskevaan uutiseen osoitteessa <https://tietosuoja.fi/-/tiedonsiirto-yhdysvaltoihin-helpottuu-euroopan-komissio-hyvakysi-paatoksen-yhdysvaltojen-tietosuojan-riittavasta-tasosta>. Päätöstä koskeviin usein kysyttyihin kysymyksiin voitte tutustua osoitteessa <https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-yhdysvaltojen-tietosuojan-riittavyytta-koskeva-paatos>.

¹ Henkilötietoja käsitellessään rekisterinpitäjä vastaa käsittelyn lainmukaisuudesta sekä sen tulee pystyä perustelemaan mm. mikä on käsittelyperuste eri tilanteissa. Käsittelyperuste voi olla rekisteröidyn suostumus, sopimus, rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite, elintärkeiden etujen suojaaminen, yleistä etua koskeva tehtävä tai julkinen valta, tai rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettu etu (EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679) 6 artikla).



TIETOSUOJAVALTUUTETUN
TOIMISTO

Tietoturva

Rekisterinpitäjän on arvioitava henkilötietojen käsittelyyn liittyviä riskejä aina, ennen kuin se ryhtyy käsittelemään henkilötietoja. Riskianalyysin avulla rekisterinpitäjä tunnistaa jo suunnitteluvaiheessa ne toimenpiteet, joihin sen on ryhdyttävä riskien hallitsemiseksi ja henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn turvaamiseksi. Rekisterinpitäjän on varmistettava myös tietosuojaperiaatteiden tehokas toteutuminen suhteessa käsittelyyn liittyvään riskiin. Tietosuoja-asetuksen mukainen riskiarvio on tehtävä rekisteröidyn näkökulmasta eli rekisterinpitäjän on arvioitava, mitä rekisteröidyn vapauksia ja oikeuksia käsittely voi vaarantaa ja mitä vahinkoja rekisteröidylle voi aiheutua suunnitellusta henkilötietojen käsittelystä.

Jokainen rekisterinpitäjä vastaa itse siitä, että henkilötietojen käsittely on turvallista ja että esimerkiksi ulkopuoliset tahot eivät pääse käsiksi rekisterinpitäjän käsittelemiin henkilötietoihin. Mikäli ulkopuolinen taho pääsee käsiksi rekisterinpitäjän käsittelemiin henkilötietoihin, on silloin kyse tietoturvaloukkauksesta.

Riskin tunnistamisen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun rekisterinpitäjä määrittää teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan tietosuojan toteutuminen henkilötietojen käsittelyssä. Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstölle annettuja ohjeita tietosuojan toteuttamiseksi, omavalvonnan kautta tapahtuvaa käytönvalvontaa, tietojärjestelmien tietoturvaa, tietojen salausta ja muita suojaustoimenpiteitä. Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa: toimenpiteiden riittävyyttä suhteessa käsittelyyn liittyvään riskiin on arvioitava jatkuvasti ja päivitettävä tarvittaessa. Rekisterinpitäjällä on myös osoitusvelvollisuus riskiperusteisen lähestymistavan noudattamisesta. Lisätietoa riskien arvioimisesta sekä osoitusvelvollisuudesta:

- Osoita noudattavasi tietosuojasäännöksiä: <https://tietosuoja.fi/osoitusvelvollisuus>
- Arvioi riskit ja suunnittele toimenpiteet tietosuojan toteuttamiseksi: <https://tietosuoja.fi/arvioi-riskit>

Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan 1 kohta edellyttää, että vaikutustenarviointi tehdään silloin, kun käsittelystä todennäköisesti seuraa korkea riski rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille. Lisätietoa käsittelytoimista, joiden yhteydessä on tehtävä vaikutustenarviointi: <https://tietosuoja.fi/luettelo-vaikutustenarviointia-edellyttavista-kasittelytoimista>.

Mainittakoon lisäksi, että tietosuojavaltuutettu on ohjauskäytännössään todennut, ettei arkaluonteisia tai lain mukaan salassa pidettäviä henkilötietoja tulisi lähettää suojaamattomassa sähköpostissa sekä suositellut salatun sähköpostin käyttöä silloin kun kyseessä ovat erityisiin henkilötietoryhmiin² tai henkilötunnukseen (tietosuojalain (2018/1050) 29 §) kohdistuvat toimenpiteet. Esimerkiksi henkilötunnusten käsittelyä koskevaan oikeuskäytäntöön ja usein kysyttyihin kysymyksiin voitte tutustua osoitteessa <https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-henkitunnus>.

² Esimerkiksi terveyttä koskevat tiedot ovat niin sanottuihin erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja (tietosuoja-asetuksen 9 artikla). Rekisterinpitäjän on suojeltava tällaisia tietoja erityisen tarkasti, koska niiden käsittely voi aiheuttaa huomattavia riskejä henkilön perusoikeuksille ja -vapauksille. Erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittely on lähtökohtaisesti kiellettyä, mutta käsittely on sallittua, kun kieltoon on säädetty poikkeus EU:n tietosuoja-asetuksessa tai erikseen unionin oikeudessa tai kansallisessa lainsäädännössä.



TIETOSUOJAVALTUUTETUN
TOIMISTO

Yksityisyyden suoja työelämässä

Yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain lisäksi laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) (nk. työelämän tietosuojalaki) velvoittaa työnantajia ja niiden lukuun toimivia. Lain valvonnasta vastaavat yhdessä työsuojeluviranomaiset ja tietosuojavaltuutettu. Lakia sovelletaan työnantajan ja työntekijän väliseen suhteeseen sekä soveltuvin osin myös työnhakijaan. Lisätietoa yksityisyyden suojasta työelämässä löydätte oheisista linkeistä:

- Usein kysyttyä työelämästä: <https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-tyoelama>
- Työelämän tietosuojan käsikirja: <https://tietosuoja.fi/documents/6927448/8214540/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n+tietosuoja+k%C3%A4sikirja+2020-+Tietosuojavaltuutetun+toimisto.pdf/3b506e9f-ae9a-c3fd-919a-df1c901ea6b8/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n+tietosuoja+k%C3%A4sikirja+2020-+Tietosuojavaltuutetun+toimisto.pdf?t=1600345504494>

Asianne käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa päätetään tällä erää tämän yleisen neuvonnan myötä.

Allekirjoitus

Viveka Walls
Asiantuntija

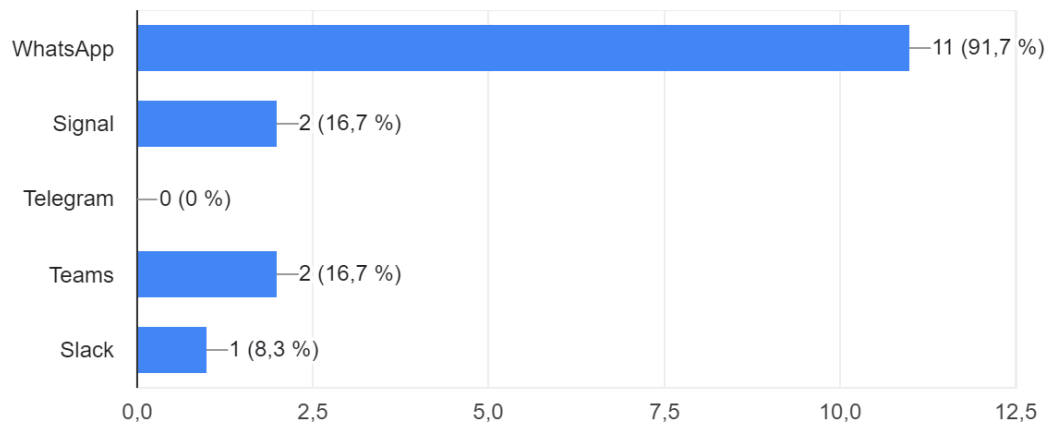
Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi tarkistaa tarvittaessa tietosuojavaltuutetun toimiston kirjaamosta.

Yhteystiedot

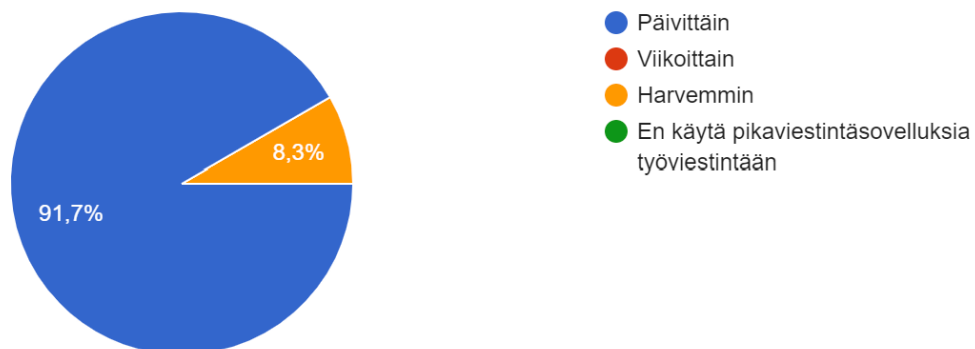
Tietosuojavaltuutetun toimisto
Sähköposti: tietosuoja@om.fi
Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki
Puhelinvaihde: 029 566 6700
Verkkosivut: www.tietosuoja.fi

Liite 2. Kyselytutkimus, esimiehet ja yrittäjät

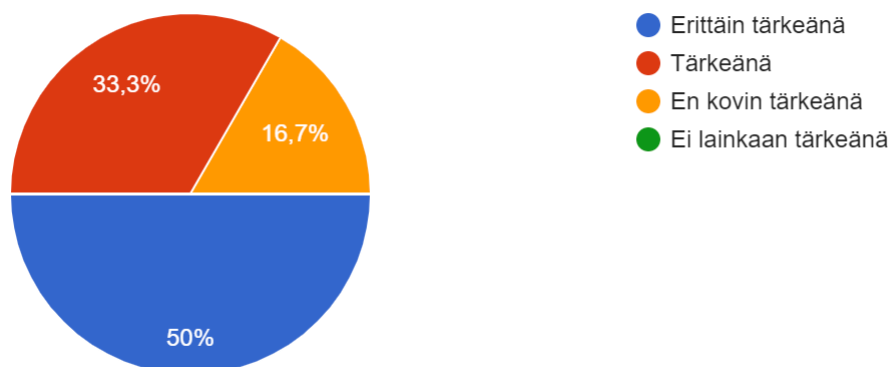
Mitä pikaviestintäsovelluksia käytätte yrityksenne sisäisessä viestinnässä?



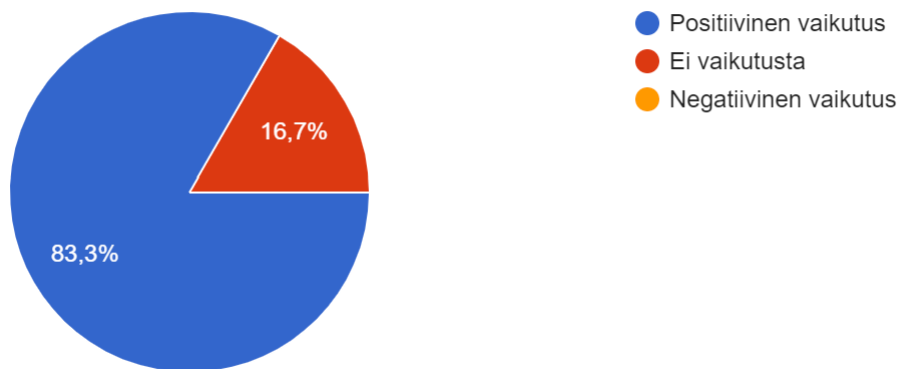
Kuinka usein käytät pikaviestintäsovelluksia työviestintään?



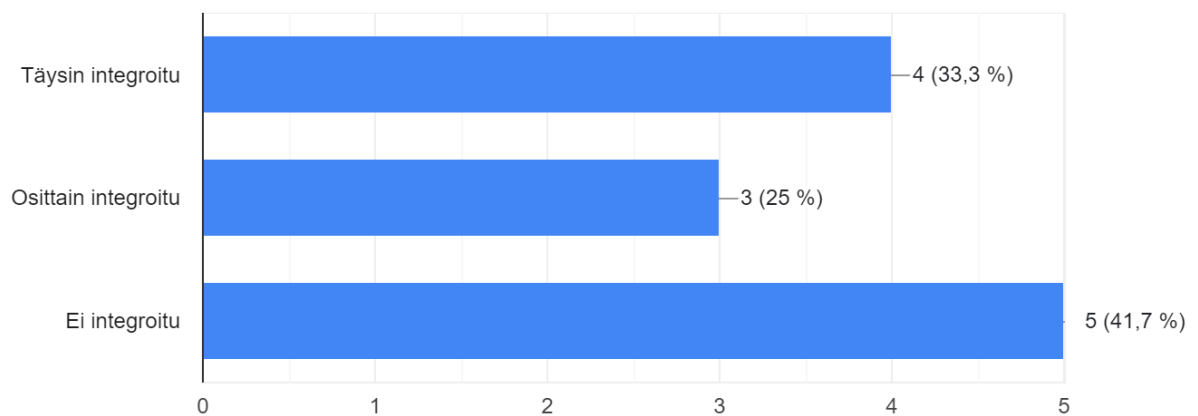
Kuinka tärkeänä pidätte pikaviestintäsovellusten roolia yrityksenne viestintästrategiassa?



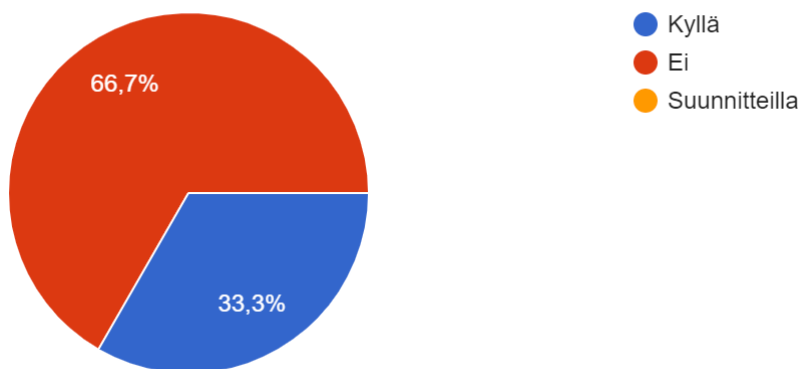
Miten arvioitte pikaviestintäsovellusten vaikutusta työntekijöidenne tuottavuuteen ja työtyytyväisyyteen?



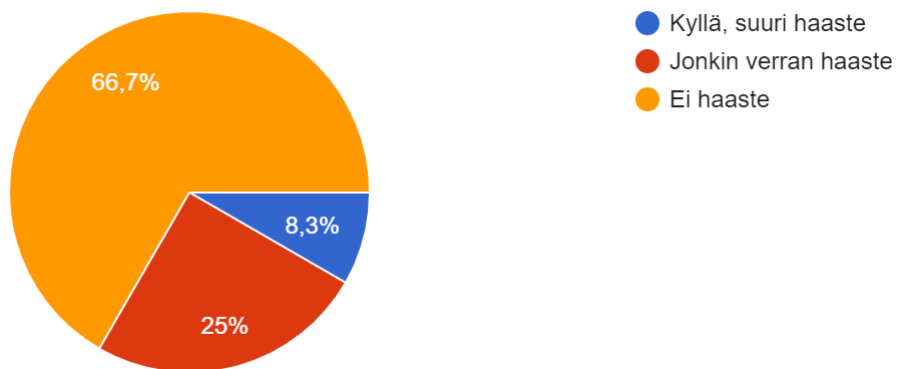
Onko pikaviestintäsovellukset integroitu osaksi yrityksenne viestintästrategiaa?



Onko yrityksessänne laadittu ohjeistukset ja käytännöt pikaviestintäsovellusten käyttöön?

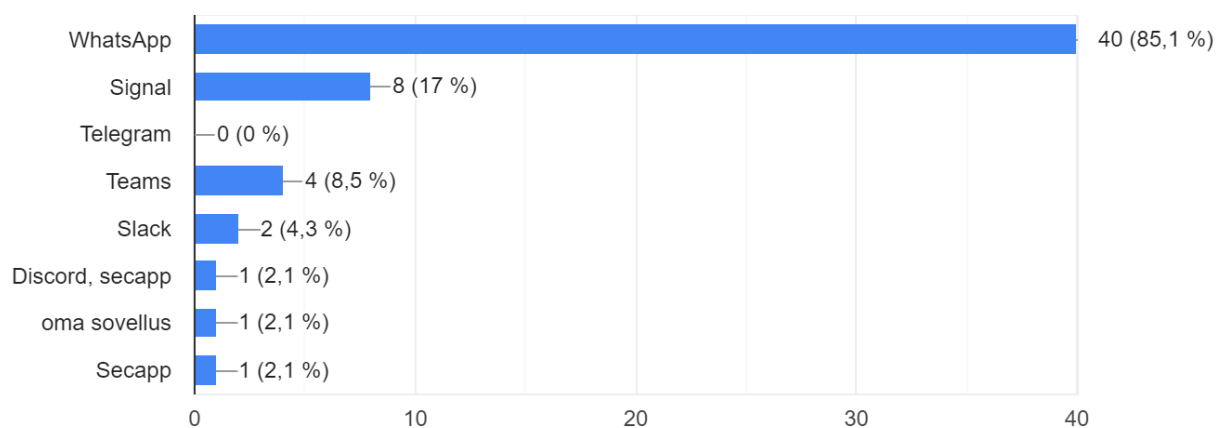


Koetko tietoturvan olevan haasteena käytettäessä pikaviestintäsovelluksia yrityksenne sisäisessä viestinnässä?

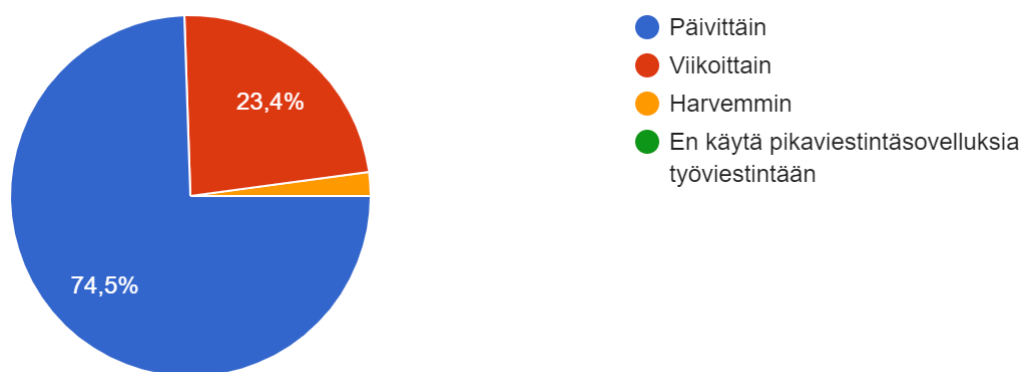


Liite 3. Kyselytutkimus, työntekijät

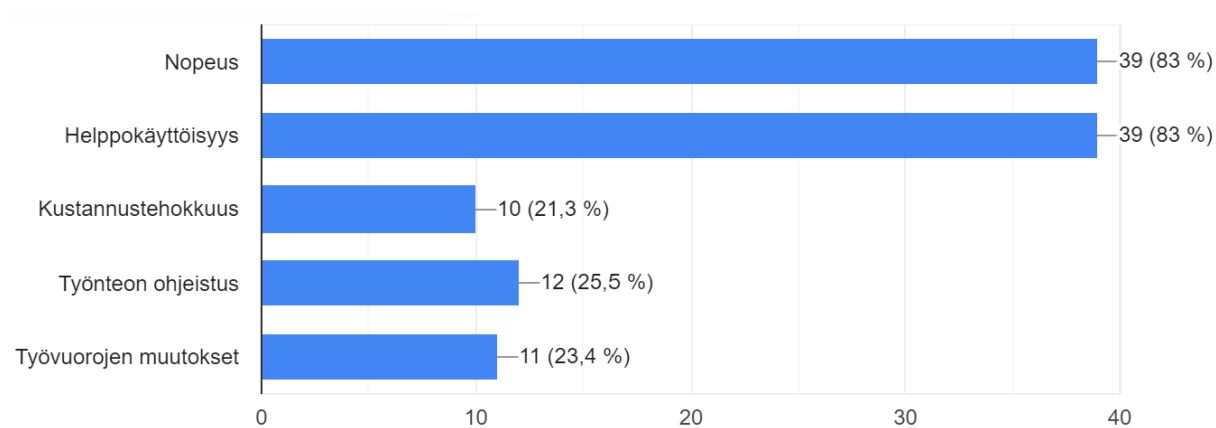
Mitä pikaviestintäsovelluksia käytätte yrityksenne sisäisessä viestinnässä?



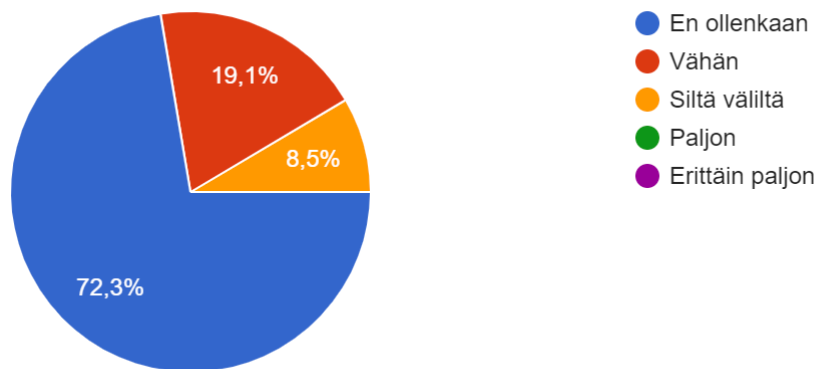
Kuinka usein käytät pikaviestintäsovelluksia työviestintään?



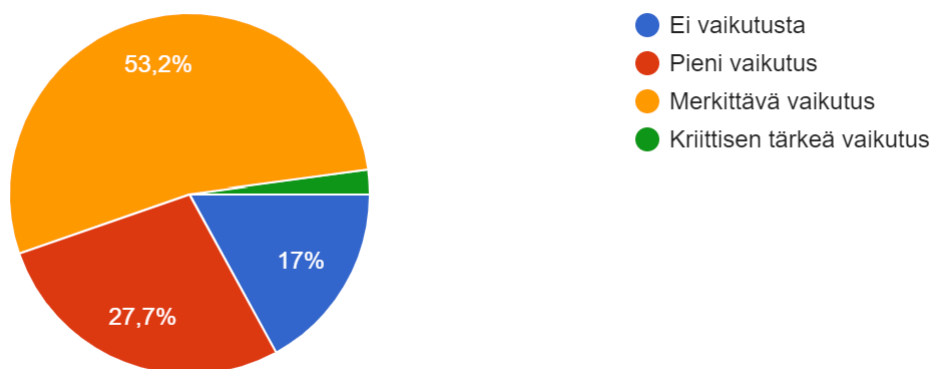
Mikä on tärkein syy käyttää pikaviestintäsovelluksia yrityksenne sisäisessä viestinnässä?



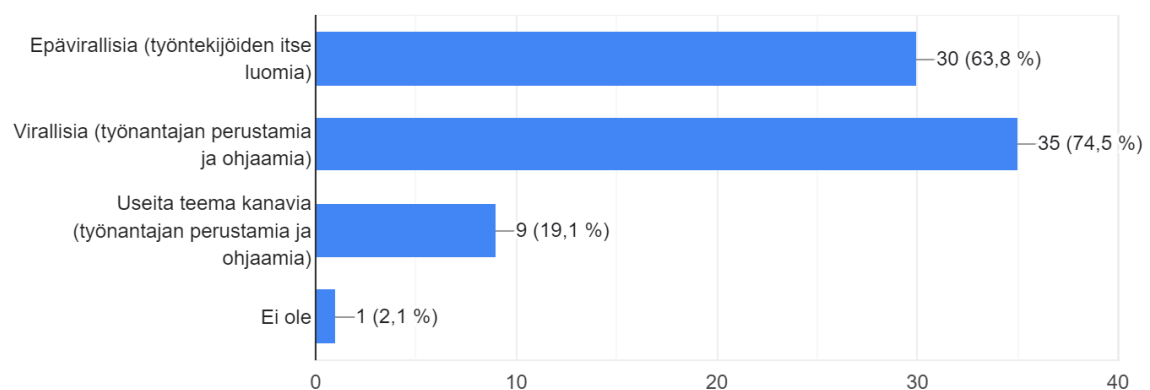
Koetko, pikaviestintäsovellusten käytön työviestinnässä kuormittavaksi?



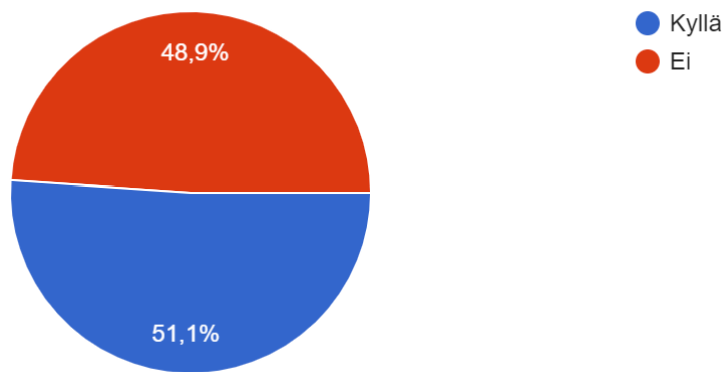
Miten arvioisit pikaviestintäsovellusten vaikutusta työtehtäviesi laatuun/tehokkuuteen?



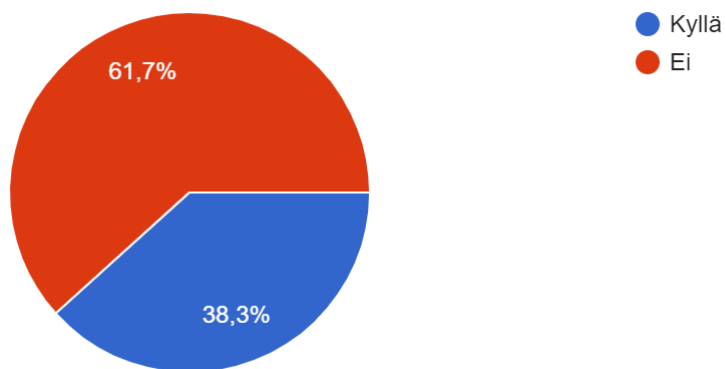
Minkälaisia pikaviestintä kanavia työyhteisössäsi on käytössä?



Onko organisaationne asettanut ohjeita tai sääntöjä pikaviestintäsovellusten käyttöön?



Koetko tietoturvan olevan haaste pikaviestintäsovellusten käytössä?



Liite 4. Aineistohallintasuunnitelma

AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Oma nimi: Mäkipernaa Hannes

Opinnäytetyön nimi: Kuluttajatason pikaviestintäsovellukset yritysten sisäisen viestinnän välineenä

Opinnäytetyön valmistumisaika: 06/2024

1. Tutkimusaineiston tallennus ja säilytys

Tutkimusaineisto säilytetään henkilökohtaisella ulkoisella arkistointi kiintolevylläni. Toimeksiantajaltani ja tutkimuskohteilta saama tausta-aineisto käsitellään luottamuksellisena opinnäytetyössäni, samalla olemme sopineet sopimuksen mukaan mitä saan mainita opinnäytetyössäni.

2. Henkilötietojen ja arkaluonteisten tietojen käsittely

Opinnäytetyössä ei tulla käsittelemään, mainitsemaan yrityksen nimeä eikä tule sisältämään mitään salassa pidettävää tietoa.

3. Opinnäytetyöaineiston omistajuus

Opinnäytetyössä aineisto ja tuotos omistaa opinnäytetyön tekijä.

4. Opinnäytetyöaineiston jatkokäyttö työn valmistumisen jälkeen

Valmis opinnäytetyö tullaan tarkistuttamaan opinnäytetyön tilaajalla, jotta siinä ei sisälly tai esiinny mitään luottamuksellista tietoa sekä on noudatettu sopimuksen puitteissa. Valmis opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-järjestelmässä. Tutkielma toimii hyvänä yleistietona kyseisestä aiheesta muille ja sitä saa hyödyntää.